

Protección mediante la participación en línea

Principios rectores de la protección mediante la participación en línea para facilitar el acceso de la infancia a medios de protección y apoyo a través de medios



Mención requerida:

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y Oficina del Representante Especial de la Secretaría General sobre la Violencia contra los Niños, 2025. Principios rectores de la protección mediante la participación en línea para facilitar el acceso de la infancia a medios de protección y apoyo a través de medios digitales.

ISBN

978-92-61-41733-8 (versión en PDF)

978-92-61-41743-7 (versión de publicación electrónica)

© Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y Oficina del Representante Especial de la Secretaría General sobre la Violencia contra los Niños, 2026

Derechos reservados parcialmente. Este trabajo puede consultarse en la página web relativa a la licencia *Creative Commons Attribution-Non Commercial-Share Alike 3.0 IGO* (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>), a menos que se indique lo contrario en la publicación. Para toda utilización de esta publicación que no se abarque en el marco de dicha licencia se deberá solicitar la autorización de la UIT o del titular de los derechos de autor.

De conformidad con el alcance y las condiciones de esta licencia, se podrá copiar, redistribuir y adaptar el contenido de la publicación para fines no comerciales, siempre y cuando se cite adecuadamente, como se indica a continuación. Toda utilización de la presente publicación deberá reflejar que la UIT o la Oficina de la Secretaría General sobre la Violencia contra los Niños no respalda ninguna organización, producto o servicio específicos. No se autoriza el uso de nombres o logotipos de la UIT o de la Oficina del Representante Especial de la Secretaría General sobre la Violencia contra los Niños. Si se adapta la publicación con arreglo a la citada licencia, se deberá obtener una licencia *Creative Commons* de las mismas características o análogas. Si se traduce su contenido, se deberá añadir el descargo de responsabilidad y la mención siguientes: «Esta traducción no ha sido realizada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ni por la Oficina del Representante Especial de la Secretaría General sobre la Violencia contra los Niños». Ni la UIT ni dicha Oficina se responsabilizan del contenido o de la exactitud de la traducción. La edición original en inglés será la edición vinculante que dará fe». Toda mediación relacionada con controversias que pudieran surgir en el marco de licencia obtenida se llevará a cabo de conformidad con las normas de mediación de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (<http://www.wipo.int/amc/en/mediation/rules>).

Contenido de terceros. Si se desea reutilizar contenido de la presente publicación atribuido a terceros, en particular cuadros, figuras o imágenes, se deberá determinar si existe la necesidad de contar con autorización del titular de los derechos de autor para dicha reutilización. El riesgo de hacer frente a posibles reclamaciones a raíz de la inobservancia de parte del contenido de la publicación que sea propiedad de terceros recaerá exclusivamente en el usuario.

Descargo de responsabilidad

Las denominaciones empleadas y la presentación del contenido en la presente publicación no conllevan la manifestación de opinión alguna por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) o la Secretaría de la UIT en cuanto a la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, ni de sus autoridades, ni en cuanto a la delimitación de sus fronteras o límites.

La mención de empresas específicas o de productos de determinados fabricantes no conlleva que la UIT los respalde o recomiende con preferencia con respecto a otros de índole análoga que no se mencionen. Salvo error u omisión, los nombres de productos patentados se indican mediante letra inicial en mayúscula.

La UIT ha adoptado todas las medidas razonables para verificar la información recogida en esta publicación. No obstante, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. La responsabilidad en cuanto a interpretación y utilización del contenido recae en el lector.

Toda opinión, información y conclusión manifestada en esta publicación no refleja necesariamente la opinión de la UIT o de sus miembros.

Protección mediante la participación en línea

Principios rectores de la protección mediante la participación en línea para facilitar el acceso de la infancia a medios de protección y apoyo a través de medios digitales

Medidas destinadas a encargados de la formulación de políticas, plataformas digitales, organizaciones de la sociedad civil, centros de asistencia infantil y servicios análogos



Agradecimiento

La publicación *Principios rectores de la protección mediante la participación en línea para facilitar el acceso de la infancia a medios de protección y apoyo a través de medios digitales* ha sido elaborada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) con la colaboración del Foro Mundial de Ciberseguridad (GCF), la Oficina del Representante Especial de la Secretaría General sobre la Violencia contra los Niños (SRSG-VAC), y un grupo de trabajo integrado por autores que desarrollan su labor en instituciones destacadas en las esferas de los derechos infantiles, la seguridad en línea y las políticas digitales.

La redacción de la publicación corrió a cargo de la UIT y el SRSG-VAC de forma conjunta, sobre la base de amplias consultas y actividades conjuntas en varios sectores, en particular organizaciones internacionales, la sociedad civil, instituciones académicas, el sector industrial y profesionales de la protección infantil.

El establecimiento de dichos principios rectores de la protección mediante la participación en línea no habría sido posible sin la colaboración, los conocimientos especializados y la dedicación de todos los autores y revisores que han contribuido al mismo. La labor de redacción contó con útiles aportaciones de una gran variedad de partes interesadas que comparten el compromiso de abogar por los derechos infantiles y fomentar entornos digitales seguros y accesibles que promuevan el empoderamiento.

La UIT y la Oficina del SRSG-VAC agradecen a todos los autores y asociados citados a continuación su dedicación y contribuciones (enumerados por orden alfabético de su respectiva organización):

- John Zoltner (AIChildSafety.org)
- Delali Mortty (Alianza Global WeProtect)
- Helen Mason, Anastasia Shuster (Child Helpline International)
- Awo Aidam Amenyah (Child Online Africa)
- Sonia Livingstone (Digital Futures for Children, Global Kids Online)
- Patricia Noel, Mauro Sanna (Discord)
- Francesco Cecon (ECPAT International)
- Hoda Alkhzaimi (EMARATSEC, Asociación Digital de Mujeres de los Emiratos, Universidad de Nueva York en Abu Dabi)
- Fabiola Bas Palomares, Mieke Schuurman (Eurochild)
- Michael Rich (Hospital Infantil de Boston - Laboratorio de Bienestar Digital)
- Luc Delany, Kay Vasey (k-ID)
- Karen Scott (Lego)
- María-Cristina Capelo, Deepali Liberhan (Meta)
- Liz Thomas (Microsoft)
- Jennifer Kaberi (Mtoto News)
- Hilary Bakrie, Shihui Liu (Oficina de las Naciones Unidas para la Juventud)
- Luisa Sotomayor, Manus Debarra, Pablo Espiniella (Oficina del Representante Especial de la Secretaría General sobre la Violencia contra los Niños)
- Cliff Manning (Parent Zone)

- Henry Adams (Resolver)
- Tami Bhaumik, Laura Higgins (Roblox)
- Marija Manojlovic, Natalie Shoup, Serena Tommasino (Safe Online)
- Rebecca Smith (Save the Children)
- Jacqueline Beauchere, Viraj Doshi (Snapchat)
- David Wright (SWGfL, UK Safe Internet Centre)
- Jim Fruchterman, Nick Hurlburt (Tech Matters)
- Laura Rubbo (The Walt Disney Company)
- Elisha Ferguson, Christine Morrison, Elliot Taylor (Throughline Care)
- Matt Soeth (TIGG)
- Dan Mills, Valiant Richey (TikTok)
- Fanny-Carlotta Rotino (UIT)
- Afrooz Kaviani-Johnson (UNICEF)
- Vasiliki Charisi (Universidad de Harvard - Centro Berkman Klein para Internet y la Sociedad)
- Amanda Third (Universidad de Western Sydney - Centro de Investigación Young & Resilient)
- Manoel Fernando Alonso Gadi, Cristina Fernández Tesoro (Universidad IE)
- Ha Ryong Jung, Alexandra Souza Martins (UNODC)

La presente publicación forma parte de la Iniciativa Mundial de la UIT para la Protección de la Infancia en Línea (PIeL), en el marco del Programa Mundial «Creación de un ciberespacio seguro y próspero para la infancia», establecido en colaboración con el GCF. Dicho programa está en consonancia con la iniciativa internacional más amplia de Protección de la Infancia en el Ciberespacio, liderada por el GCF, cuyo objetivo es fomentar un ciberespacio seguro que promueva el empoderamiento infantil en todo el mundo. El liderazgo y la visión del GCF en el marco de dicha iniciativa siguen impulsando los esfuerzos mundiales en materia de protección de la infancia en el ciberespacio, a fin de formular la misión estratégica en la que se basan estos Principios.

La UIT y el SRSg-VAC manifiestan su sincero agradecimiento a todos los que contribuyeron al desarrollo y a la validación de los principios rectores de la protección mediante la participación en línea, y facilitaron esa labor, así como a los niños y jóvenes cuyo futuro sigue constituyendo fuente de inspiración de este trabajo.

La participación en la iniciativa Protección mediante la participación en línea, o la contribución a esta publicación, no conlleva el respaldo, íntegro o parcial, de su contenido por las organizaciones participantes.

En colaboración con:



Índice

Agradecimiento.....	ii
Prólogo.....	v
Resumen ejecutivo.....	vii
Principios rectores PoP.....	1
Facilitar el acceso de los niños a medidas de protección y apoyo a través de las tecnologías digitales.....	1
Cinco elementos fundamentales para fomentar la protección y el apoyo.....	5
1 - Proteger: priorizar la seguridad, la inclusión y la accesibilidad.....	6
2 - Avanzar: Ampliar y diversificar las acciones y estrategias para proteger y apoyar a los niños.....	8
3 - Colaborar: Aunar esfuerzos. La colaboración como clave del éxito.....	9
4 - Participar: Los niños son los principales expertos. Colaboración de niños y jóvenes de forma significativa y segura.....	10
5 - Impulsar: Colaboración, compromiso e inversión en plataformas digitales que protejan a la infancia, al tiempo que se fomenta la prevención, detección y respuesta a episodios de violencia para sentar las bases del desarrollo de capital humano.....	12
Observaciones y análisis que sustentan los principios rectores PoP.....	14
Formulación de principios rectores de PoP basados en datos.....	14
Digitalización de centros de asistencia infantil.....	15
La tecnología digital como método de acceso a medios de protección: conclusiones extraídas de redes sociales y plataformas de videojuegos.....	17
Las plataformas digitales como medio de seguridad: perspectivas de niños y jóvenes.....	20
Fomentar la seguridad y la protección de niños y jóvenes en el plano digital.....	21
Asociados.....	23



Prólogo



En un mundo cada vez más digital, la tecnología transforma la forma en que los niños aprenden, juegan y se relacionan. Sin embargo, en muchos casos, los mismos espacios digitales que brindan oportunidades de desarrollo también los exponen a riesgos. Los niños afrontan a diario casos de violencia y explotación, tanto en línea como fuera de línea. Garantizar que las plataformas digitales pasen a ser medios de protección y apoyo constituye un imperativo moral y elemento fundamental de un futuro digital basado en derechos.

Los principios rectores de la protección mediante la participación en línea (PoP), destinados a facilitar la protección de la infancia y el apoyo a la misma a través de medios digitales, representan un avance sustancial para lograr ese futuro, al alentar la acción colectiva para velar por que todos los niños que se conectan a Internet puedan contar con protección y apoyo de forma segura y oportuna si corren el riesgo de padecer algún tipo de daño.

Los niños recurren cada vez más al ámbito digital en busca de ayuda, consejos o sosiego si se sienten inseguros. Al diseñarse de forma responsable, las plataformas digitales pueden facilitar la protección, y empoderar a los niños para que establezcan contacto con servicios de confianza, en particular centros de asistencia infantil o servicios análogos. Los principios rectores PoP ofrecen una visión compartida sobre la forma en que gobiernos, empresas tecnológicas, la sociedad civil y los proveedores de servicio pueden trabajar de consuno para lograr esos objetivos.

Dichos principios rectores, formulados sobre la base de cinco elementos fundamentales, a saber, **proteger, avanzar, colaborar, participar e impulsar**, fomentan la adopción de medidas con visión de futuro. Alientan a todas las partes interesadas a ampliar sus actividades relativas a la seguridad y al bienestar infantiles, mediante la incorporación de los derechos infantiles al diseño y a la gobernanza de los sistemas digitales destinados a brindar apoyo a los niños en situaciones en que precisen protección. Al hacerlo, al tiempo que seguimos abogando por que Internet sea un espacio más seguro para todos los niños, reconocemos su potencial para que constituya un elemento primordial que facilite su protección y empoderamiento.

Los principios rectores PoP se formularon en el marco de un proceso inclusivo con la participación de varias partes interesadas, sobre la base de la experiencia de asociados internacionales y de vivencias personales de niños y jóvenes. Los principios rectores PoP sirven tanto de hoja de ruta como de llamamiento a la acción, y alientan a los encargados de la formulación de políticas, plataformas tecnológicas, centros de asistencia infantil y servicios análogos a trabajar de consuno para transformar los espacios digitales en entornos seguros que favorezcan el empoderamiento de la infancia. El aprovechamiento de la innovación, la inversión en tecnología ética e inclusiva, y la consideración de la opinión de los niños permiten fomentar un entorno digital en el que la protección no constituya un pensamiento ulterior, sino una promesa.



Dr. Cosmas Luckyson Zavazava

Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones, Unión Internacional de Telecomunicaciones



Dra. Najat Maalla M'jid

Representante Especial de la Secretaría General sobre la Violencia contra los Niños

Resumen ejecutivo

La iniciativa **Protección mediante la participación en línea (PoP)** posee alcance mundial y cuenta con varias partes interesadas, y es dirigida de forma conjunta por la Oficina del Representante Especial de la Secretaría General de las Naciones Unidas sobre la Violencia contra los Niños (SRSG-VAC) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Su objetivo es facilitar la protección de la infancia y el apoyo a la misma de forma segura a través de plataformas digitales, si corren el riesgo de padecer algún tipo de daño, ya sea presencial o en línea.

Reconociendo el doble carácter del entorno digital, como potencial espacio de riesgo y medio de acceso a un entorno seguro, la citada iniciativa se rige por **cinco principios rectores**, a fin de ayudar a los encargados de la formulación de políticas, plataformas tecnológicas, centros de asistencia infantil y servicios análogos a transformar los espacios digitales en infraestructuras de protección, a saber:

- 1) **Proteger**: dar prioridad a la seguridad, la inclusividad y la accesibilidad en los servicios digitales.
- 2) **Avanzar**: ampliar y diversificar las estrategias digitales en apoyo a la infancia.
- 3) **Colaborar**: fomentar la colaboración entre varias partes interesadas para fomentar la protección de la infancia.
- 4) **Participar**: facilitar la participación de los niños de forma significativa y segura en el diseño de soluciones digitales.
- 5) **Impulsar**: promover, invertir e innovar para fortalecer los sistemas de protección digital.

Estos principios rectores son **voluntarios y ambiciosos**, se basan en marcos relacionados con los derechos del niño y están diseñados para complementar esfuerzos internacionales. Abogan por un **enfoque holístico y basado en derechos** que integre las vías digitales en sistemas más amplios de protección infantil.

Las conclusiones de centros de asistencia infantil, las plataformas tecnológicas y los propios niños ponen de manifiesto que las herramientas digitales, al diseñarse de forma ética e inclusiva, pueden propiciar la prestación de apoyo oportuno, confidencial y eficaz. Sin embargo, siguen existiendo retos, en particular la privacidad de los datos, la accesibilidad y las limitaciones de recursos.

Con respecto al futuro, en el marco de la iniciativa se insta a las partes interesadas a:

- incorporar mecanismos de protección en las plataformas que ya utilizan los niños;
- invertir en tecnologías inclusivas y en alfabetización digital;
- fomentar la innovación y la participación basada en los niños;
- fortalecer los enfoques basados en la evidencia y la colaboración intersectorial.

Al adoptar los principios rectores de la iniciativa PoP, las partes interesadas pueden rediseñar el entorno digital no solo como un espacio que hay que reglamentar, sino como un **medio de protección, apoyo y empoderamiento infantiles**.

La voz de un niño en la presentación de los principios PoP

Los citados principios PoP se presentaron en un evento organizado por la UIT y la Oficina del SRSG-VAC, que reunió a asociados gubernamentales, el sector industrial, la sociedad civil y el sistema de las Naciones Unidas.

También asistieron al evento varios niños y jóvenes. Tras la presentación, Kigundu, de 17 años y natural de Uganda, realizó la alocución que figura a continuación.

Su mensaje nos recuerda que la protección mediante la participación en línea no es un concepto abstracto, sino una realidad. Los principios PoP se elaboraron para garantizar la protección de la infancia en espacios digitales y facilitar que los niños tengan la capacidad de aplicarlos para solicitar ayuda, acceder a medios de apoyo e influir en los sistemas que afectan a su vida.

La declaración se reproduce íntegramente a continuación como testimonio del carácter acuciante, la resiliencia y el liderazgo de un tema que afecta a la infancia.

«Estimados colegas, Secretaria General, distinguidos asociados y amigos:

Hoy presentamos los principios PoP. Pero para millones de niños, la protección no puede depender de una presentación; es algo que se precisa ahora mismo. Tengo 17 años. Y estoy aquí en representación de los niños y las niñas de todo este continente, muchos de los cuales no van al colegio, viven en campos de refugiados o sobreviven a episodios de violencia en silencio. Para nosotros, el mundo digital no es solo entretenimiento. Es un medio de protección. Cuando un niño no está seguro en su hogar, los espacios en línea pueden ser el único medio a través del cual puede pedir ayuda. Cuando un niño se ve desplazado, las plataformas digitales pueden ser la única conexión con servicios de educación y actividades de apoyo, y con la esperanza. Y cuando los sistemas sobre el terreno fallan, el mundo en línea pasa a ser la última puerta que sigue abierta. De ahí que la protección mediante la participación en línea revista tanta importancia. Los principios PoP nos recuerdan que protección no conlleva exclusión. Significa proteger sin silenciar, escuchar sin juzgar y apoyar sin dilación. Proteger significa garantizar que los niños puedan contar con ayuda de forma segura, sin temor, sin vigilancia, y sin sufrir daños. Avanzar significa diseñar sistemas eficaces para niños en situación de crisis, no solo para niños privilegiados. Colaborar significa que los gobiernos, las empresas tecnológicas, la sociedad civil y los niños colaboren, no de forma simultánea ni en competencia. Participar significa reconocer que los niños no somos usuarios pasivos de la tecnología, sino parte activa de nuestra propia protección. E impulsar conlleva contribuir a superar los sistemas obsoletos que impiden tener en cuenta la opinión de los niños. En los campos de refugiados y las comunidades desatendidas, los niños estamos presentes digitalmente, pero ausentes estructuralmente. Pasamos por alto las oportunidades. Hacemos clic en promesas. Pero nuestra protección sigue siendo dispar. Los espacios digitales no deben transformarse en lugares en los que se denuncia el daño, pero éste nunca se subsana. Deben ser lugares con medidas de ayuda eficaces, que funcionen de forma rápida, segura y humana. No voy al colegio. Sin embargo, estoy aprendiendo lo que se siente al padecer desigualdad. Y cuándo la protección funciona, y cuándo no lo hace. Los principios PoP nos brindan la oportunidad de mejorar. De ir más allá de las declaraciones y pasar a implantar sistemas. Más allá de la intención, con el fin de lograr resultados. Ruego recuerden lo siguiente: un niño al que se escucha desde el principio no padece ulteriormente. Un niño protegido en línea es más resistente fuera de línea. Y un niño que colabora en su propia protección pasa a ser protector de los demás. Al presentar hoy estos principios, solo pido una cosa: que no diseñen el futuro digital para los niños; diseñenlo con nosotros. Porque cuando los niños están seguros y conectados, y cuentan con apoyo, el futuro no necesita ser salvado. Se forja solo.

Gracias».

Kigundu, 17 años de edad, natural de Uganda

Principios rectores PoP

Facilitar el acceso de los niños a medidas de protección y apoyo a través de las tecnologías digitales

Pese a que aproximadamente mil millones de niños, de 2 a 17 años, han padecido violencia física, sexual o emocional, o abandono, en el último año¹, los episodios de violencia infantil suelen permanecer ocultos. Puesto que los servicios analógicos tradicionales no siempre son accesibles para los niños, o están al alcance de ellos, muchos niños siguen afrontando obstáculos al denunciar los daños que ello les ocasiona. En esos casos, si se dispone de conectividad, las herramientas digitales, desarrolladas teniendo en cuenta los derechos y la seguridad de los niños, pueden salvar vidas al ofrecer la posibilidad de que los niños accedan a medios de protección y apoyo.

El entorno digital² ofrece inmensas oportunidades para que los niños aprendan, creen y se relacionen, pero también los expone cada vez más a una gran variedad de riesgos en línea. Esos riesgos evolucionan rápidamente, impulsados por tecnologías incipientes como la inteligencia artificial, entornos virtuales inmersivos y plataformas basadas en algoritmos. En consecuencia, se llevan a cabo iniciativas a escala mundial para que Internet sea más segura para los niños por medio de reformas normativas, medidas de protección en el plano tecnológico, iniciativas educativas y un diseño orientado a la infancia. Los marcos jurídicos y normativos son fundamentales para mejorar la protección de la infancia en línea, y ya existen prácticas alentadoras que pueden servir de útiles modelos³.

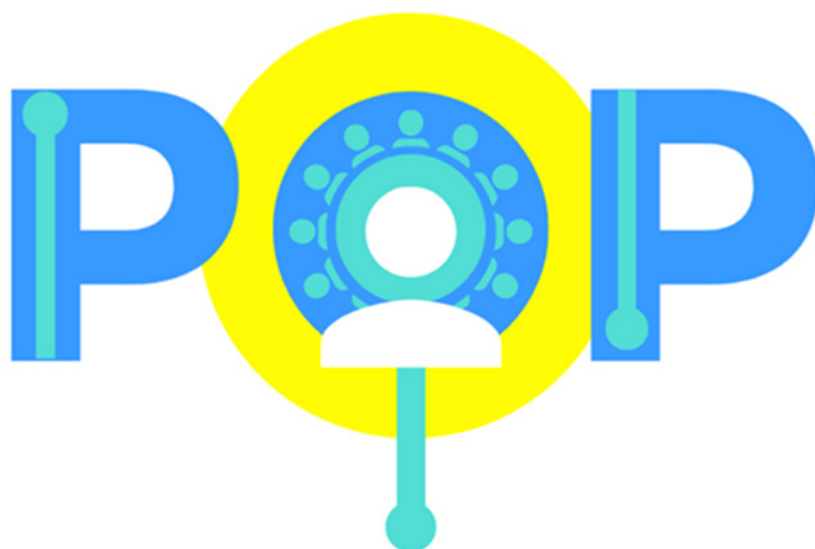
Evitar y abordar la violencia en línea contra la infancia requiere una acción ininterrumpida y concertada basada en un enfoque holístico y en derechos. A escala internacional, iniciativas como el Pacto Digital Global fomentan la cooperación y los marcos digitales a tal efecto, así como una utilización responsable, segura e inclusiva de tecnologías incipientes, incluida la colaboración intersectorial en materia de gobernanza digital. Solo a través de una colaboración sostenida entre varias partes interesadas se pueden lograr avances en un ecosistema digital para velar por que los niños estén verdaderamente seguros, empoderados y protegidos frente a todo tipo de daños.

¹ <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/violence-prevention/online-violence-against-children>

² En virtud de la Observación general N.º 25, se define el entorno digital como *el conjunto de espacios, servicios y tecnologías conectados digitalmente a los que los niños acceden y con los que interactúan, en particular Internet, redes sociales, aplicaciones y dispositivos conectados. Por otro lado, en el marco de la presente publicación, se entiende por plataformas digitales los servicios o aplicaciones en línea en los que los usuarios interactúan, incluidas las redes sociales, las aplicaciones de mensajería y los sitios web; las herramientas digitales se definen como software o aplicaciones utilizadas para facilitar tareas o la comunicación en línea; y los sistemas tecnológicos se refieren a sistemas que utilizan tecnologías digitales para prestar servicios, incluidos centros de asistencia infantil o portales de ayuda.*

³ **Marcos y orientaciones:** *Directrices de la UIT sobre la protección de la infancia en línea; Guía internacional de UNICEF sobre legislación para la era digital; Ley modelo de la UA sobre la seguridad de la infancia en línea; Marco de protección de la infancia en línea de la OECO; Plan de Acción Regional (2021-2025) y Directrices (2023) de la ASEAN. Instrumentos jurídicos y normativos:* COPPA y CIPA, Estados Unidos de América; *Ley de Seguridad en Línea del Reino Unido (2023); Ley de Servicios Digitales de la Unión Europea y Directrices sobre la Protección de Menores (2025); propuesta de Reglamento de la Unión Europea sobre la Prevención y la Lucha contra el Abuso Sexual Infantil; Ley de Ciberresiliencia de la Unión Europea (2024); Declaración de Jutlandia; prototipo de aplicación de verificación de edad y Monedero de Identidad Digital de la Unión Europea; leyes incipientes a escala nacional sobre verificación de edad, prohibición de dispositivos y fomento de la concienciación sobre la seguridad en línea.*

Aumentar la seguridad en Internet para la infancia requiere un enfoque integral para evitar y abordar episodios de violencia. Ello incluye la supresión activa de contenidos perjudiciales que infrinjan los derechos de la infancia, el establecimiento de métodos de denuncia accesibles y eficaces, y la eficaz identificación de nuevas oportunidades para seguir fortaleciendo la protección de la infancia en línea, a través de la innovación, la reglamentación, el desarrollo de capacidades y la colaboración. Las plataformas digitales pueden desempeñar un papel activo en la mejora de la protección de la infancia en línea al facilitar conexiones con centros de asistencia infantil y servicios análogos, y facilitar que los espacios digitales propicien el acceso a sistemas de seguridad y asistencia. De este modo, las plataformas digitales pueden contribuir a proteger los derechos de la infancia mediante la provisión de un entorno en línea seguro, inclusivo y empoderador.



PROTECTION THROUGH ONLINE PARTICIPATION

Habida cuenta de ello, el entorno digital presenta una doble realidad para la infancia, ya que, si bien puede exponerlos a riesgos, también brinda la posibilidad transformadora de ofrecerles seguridad, protección y apoyo. Conscientes de ello, la UIT y la Oficina del SRSV-VAC han coordinado conjuntamente la iniciativa PoP, cuyo objetivo es garantizar que los niños puedan solicitar de forma segura ayuda a través de medios digitales. La iniciativa PoP tiene alcance internacional y en ella participan varias partes interesadas, al tiempo que aprovecha los sistemas tecnológicos, en particular centros de asistencia infantil y servicios análogos, para facilitar la comprensión a escala mundial de la seguridad en línea y fomentar la utilización de plataformas digitales como medios de protección y apoyo a la infancia. En los casos en que padezcan algún tipo de daño, ya sea de forma presencial o en línea, los niños deben poder utilizar las plataformas digitales para acceder a servicios de seguridad y protección.

Con objeto de aprovechar el potencial de las tecnologías digitales para brindar asistencia a la infancia de forma segura e inclusiva, la iniciativa PoP promueve un enfoque coordinado y basado en derechos, en el que diversas partes interesadas colaboran para integrar la seguridad en línea en sistemas más amplios de protección infantil y en estrategias de desarrollo digital. La iniciativa PoP reúne a unos 30 asociados, entre los que se incluyen organismos de las Naciones Unidas, organizaciones de la sociedad civil, centros de asistencia infantil, empresas tecnológicas, instituciones académicas, encargados de la formulación de políticas y niños

propriadamente dichos. De forma conjunta, han elaborado cinco principios rectores que pueden aplicarse para reformular el entorno digital no solo como un espacio que debe hacerse más seguro, sino como un punto de acceso primordial a los efectos de protección y apoyo.

Se aplica un marco basado en cinco elementos fundamentales, a saber, **contenido** en línea, **contacto**, **conducta**, **contratos** y riesgos **transversales**, para clasificar los riesgos, incluida la evolución de los mismos, que afronta la infancia en espacios digitales. Sin embargo, dichos riesgos en línea guardan una estrecha relación con los daños que padecen los niños fuera de línea, en particular episodios de violencia, explotación, discriminación y exclusión. Sobre esa base, la iniciativa PoP ha introducido cinco principios rectores, a saber, **proteger**, **avanzar**, **colaborar**, **participar** e **impulsar**, destinados a brindar orientación a las partes interesadas con el fin de facilitar a la infancia medios de protección y el apoyo a través de medios digitales. Dichos principios rectores tienen por objeto establecer un enfoque estratégico y participativo para fomentar la seguridad en Internet, y proponer medidas que pueden aplicar los encargados de la formulación de políticas, las plataformas tecnológicas y los centros de asistencia infantil, así como otros servicios análogos. El objetivo es facilitar a la infancia el acceso a medidas de protección y apoyo a través de plataformas digitales, frente a posibles riesgos de violencia, ya sea en línea o de forma presencial. Los principios rectores PoP subrayan la necesidad de adoptar medidas que no se limiten al ecosistema digital, sino que abarquen asimismo sistemas más amplios de protección infantil y marcos basados en derechos. Para proteger de forma eficaz a la infancia, es necesario rechazar la noción de Internet como una esfera independiente, y desplegar esfuerzos concertados con la colaboración de varias partes interesadas a fin de abordar todos los riesgos y oportunidades posibles, tanto en entornos en línea como fuera de línea.

El entorno digital es complejo y evoluciona constantemente, de ahí que sea necesario desplegar esfuerzos más eficaces para que sea más seguro para la infancia. La iniciativa PoP facilita la comprensión de la seguridad en línea a escala mundial al destacar el potencial de la tecnología para proporcionar a la infancia medios de protección y apoyo. Pese a que facilitar el acceso a esos servicios constituye un avance primordial para fomentar la seguridad en Internet, ello plantea retos de índole diversa que requieren un enfoque más integral que aborde todos los aspectos de la protección infantil, tanto en línea como fuera de línea.

En virtud de lo establecido en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, incluidos sus tres Protocolos Facultativos, así como en varios tratados pertinentes sobre derechos humanos, y en consonancia con la Observación general N.º 25 sobre los derechos de la infancia en el entorno digital, los principios rectores PoP se fundamentan en un compromiso común en aras de la defensa de los derechos infantiles, en particular su seguridad, privacidad y bienestar. Los principios rectores PoP adoptan un enfoque centrado en los derechos del niño, y ofrecen un marco basado en principios y en datos empíricos para evaluar y abordar los derechos de la infancia en materia de provisión, protección y participación. Este enfoque permite a gobiernos, a la sociedad civil, a empresas y a instituciones de enseñanza, así como a investigadores y proveedores de servicios de atención, sopesar riesgos en línea, al tiempo que se reconocen las oportunidades y los beneficios principales que la participación en el plano digital puede brindar a los niños y a sus familias.

Los citados principios rectores son de carácter consultivo y tienen por objeto alentar a los encargados de la formulación de políticas, empresas de tecnología digital, organizaciones de la sociedad civil, centros de asistencia infantil y servicios análogos a utilizar las tecnologías digitales para prevenir, abordar y responder a la violencia contra los niños.

Los principios rectores PoP también tienen por objeto fomentar un enfoque más holístico de la protección infantil en el entorno digital. Ello conlleva no solo garantizar la seguridad de la infancia en línea, sino también facilitar que las plataformas digitales ofrezcan medios de protección y apoyo, independientemente de la naturaleza del riesgo de que se trate. Un enfoque integral de la seguridad en línea reconoce el entorno digital como un espacio que hay que salvaguardar y como una herramienta destinada a mejorar la seguridad general de la infancia.

Los principios rectores PoP complementan los marcos internacionales en vigor sobre seguridad en línea y derechos de la infancia en el entorno digital. Pueden adoptarse o integrarse en consonancia con marcos internacionales más amplios, a fin de evitar solapamientos y facilitar la coherencia. Las vías prácticas para su aplicación incluyen la adopción de códigos de conducta voluntarios, la incorporación a estrategias a escala nacional y la armonización con marcos más amplios de seguridad en línea y protección de la infancia.

Los principios rectores PoP reflejan la responsabilidad de todas las partes interesadas en cuanto a protección de la infancia, si bien deben tenerlos en cuenta, en particular, las principales partes interesadas enumeradas a continuación, que desempeñan un papel primordial al facilitar la búsqueda y recepción de apoyo por los niños de forma segura a través de medios digitales:

- *Los encargados de la formulación de políticas* tienen la responsabilidad de garantizar, mediante políticas, legislación y estrategias nacionales, que su enfoque de protección de la infancia incorpore instrumentos digitales para que los niños puedan acceder a medios de protección y apoyo. Su función también incluye proporcionar apoyo ininterrumpido a los servicios de protección de la infancia.
- *Las plataformas de tecnología digital* están en medida de facilitar el acceso a servicios de protección, en particular centros de asistencia infantil, y de ayudar a detectar riesgos de antemano, al tiempo que respaldan los esfuerzos de prevención de riesgos. Las plataformas digitales pueden fomentar comunidades solidarias y promover comportamientos de búsqueda de ayuda y apoyo en la infancia, así como fortalecer el papel del entorno digital como medio de acceso a medidas de seguridad y protección.
- *Los centros de asistencia infantil y servicios análogos* son los proveedores de primera línea de apoyo a la infancia en situaciones de riesgo; con frecuencia, funcionan de forma ininterrumpida a través de múltiples canales digitales, y constituyen un punto de acceso a sistemas nacionales de protección infantil. Su labor es primordial para garantizar que los niños reciban asistencia oportuna y adecuada al afrontar situaciones de riesgo.

Los principios rectores PoP también se aplican a una gran variedad de partes interesadas que colaboran con la infancia, en particular organismos de educación y organizaciones culturales, religiosas o deportivas.

Los principios rectores PoP radican en conceptos y experiencias prácticas relacionados con una gran variedad de partes interesadas. Su formulación se basó en conclusiones extraídas y en conocimientos compartidos por centros de asistencia infantil y servicios de apoyo en línea análogos, empresas tecnológicas, encargados de la formulación de políticas y, en particular, los propios niños y jóvenes. Sus opiniones y experiencias contribuyeron a formular los cinco elementos fundamentales de los principios rectores PoP, con el objetivo de sentar las bases de un ecosistema digital en el que los derechos de la infancia se protejan y se promuevan activamente. Dichos principios rectores PoP tienen por objeto alentar a todas las partes interesadas a reformular el entorno digital, en el que un aumento de la seguridad de Internet redunde asimismo en formas más seguras de acceder a medios de ayuda.

Cinco elementos fundamentales para fomentar la protección y el apoyo

Con objeto de que los niños puedan acceder a medios de protección y apoyo a través de medios digitales, los encargados de la formulación de políticas, las plataformas de tecnología digital y los centros de asistencia infantil y servicios análogos deben tener en cuenta los cinco elementos fundamentales de los principios rectores PoP, tal y como se describe en el Cuadro 1.

Cuadro 1: Cinco elementos fundamentales de los principios rectores PoP

1	2	3	4	5
<p>Proteger</p> 	<p>Avanzar</p> 	<p>Colaborar</p> 	<p>Participar</p> 	<p>Impulsar</p> 
<p>Priorizar la seguridad, la inclusión y la accesibilidad</p>	<p>Ampliar y diversificar las acciones y estrategias para proteger y apoyar a los niños</p>	<p>Aunar esfuerzos. La colaboración como clave del éxito</p>	<p>Colaboración de expertos. Participación amplia y segura de niños y jóvenes</p>	<p>Colaboración y compromiso para ayudar a los niños a acceder a medios de protección y apoyo a través de plataformas digitales</p>

En esta sección se reseñan los cinco elementos fundamentales de los principios rectores PoP y la pertinencia específica de cada uno de ellos con respecto a los encargados de la formulación de políticas, las plataformas de tecnología digital y los centros de asistencia infantil y servicios análogos.



1 - Proteger: priorizar la seguridad, la inclusión y la accesibilidad.

Encargados de la formulación de políticas: facilitar la creación de un entorno seguro y propicio a través del cual los niños puedan acceder a medios de seguridad y protección por medios digitales, habida cuenta de la relación que guardan las experiencias en línea y fuera de línea, y del carácter mutuamente dependiente de las mismas en la vida de los niños.

- **Proteger la seguridad infantil:** las estrategias a escala nacional destinadas a prevenir la violencia contra los niños deben establecer marcos jurídicos, normativos y políticos sólidos que garanticen, respalden y promuevan el funcionamiento seguro de centros de asistencia infantil y servicios en línea conexos, incluidos los canales digitales que los niños utilicen para solicitar ayuda. Dichos marcos deben abordar la protección de datos, los procedimientos operacionales adaptados a los entornos digitales y las salvaguardias en materia de privacidad y seguridad infantiles⁴.
- **Proteger las referencias digitales relacionadas con niños:** los mecanismos de referencia respaldados por centros de asistencia infantil en línea (incluidos los servicios de emergencia, los sanitarios y los de asistencia jurídica) deben incluir herramientas digitales que sean fáciles y seguras de usar para los niños. Dichas herramientas deben estar respaldadas por políticas sólidas que garanticen que los servicios cumplan las normas de seguridad nacionales y funcionen correctamente y protejan la información personal de los niños, y que se revisen periódicamente para mantenerse al día con arreglo a las prácticas idóneas en vigor.
- **Proteger a la infancia mediante un acceso equitativo a los servicios:** los servicios deben estar accesibles de forma ininterrumpida para todos los niños, incluidos los grupos marginados, los niños con discapacidad y los que se encuentran en zonas lejanas, al tiempo que se vela por su seguridad al utilizar plataformas de denuncia digitales.

Plataformas de tecnología digital: es necesario garantizar la seguridad en cada plataforma, en particular en los casos en que los niños las utilicen para acceder a medios de protección y apoyo.

⁴ Los marcos de políticas deben aludir a principios rectores como la seguridad y la privacidad desde el diseño, así como a recomendaciones validadas a escala internacional, en particular las [Directrices de la UIT sobre la PleL](#).

- **Proteger la seguridad de la infancia:** comprometerse a cumplir con las más estrictas normas de privacidad y seguridad, en particular un enfoque de «seguridad desde el diseño⁵», en relación con el diseño, la ingeniería, el desarrollo, el funcionamiento, la distribución y la comercialización de productos y servicios. En los casos en que los niños utilicen tecnologías para acceder a medios de protección y apoyo, garantizar que sean adecuadas para su edad y accesibles.
- **Proteger los datos de los niños:** respetar las prácticas idóneas en los planos jurídico y ético en materia de datos. Al facilitar el acceso a canales digitales en apoyo a la infancia, establecer directrices claras y éticas en cuanto a procesamiento de datos, al tiempo que se vela por el cumplimiento de la normativa sobre protección de información.
- **Proteger de forma conjunta:** fomentar la participación de las partes interesadas pertinentes, en particular organizaciones de la sociedad civil, el sector académico, expertos en protección, instancias gubernamentales, los niños propiamente dichos y los centros de asistencia infantil y servicios análogos en calidad de asesores, para garantizar que se satisfagan las necesidades pertinentes y se establezcan las salvaguardias adecuadas.

Centros de asistencia infantil y servicios análogos: velar por que los canales digitales sean seguros para todos los niños.

- **Proteger la seguridad de los niños:** garantizar que los canales digitales sean seguros para que los niños los utilicen y puedan dar su opinión, mediante la incorporación de funciones de seguridad intuitivas y accesibles, y la aplicación de estrictas normas de protección, habida cuenta del grado de madurez y desarrollo infantiles.
- **Proteger la información personal de los niños:** abogar por prácticas éticas en materia de protección de datos. Al incorporar canales digitales de apoyo a los niños, establecer directrices claras y éticas para el procesamiento de datos, al tiempo que se vela por el cumplimiento de la normativa sobre protección de información.
- **Proteger a los niños por medio de un acceso equitativo:** tratar de mejorar la accesibilidad y resiliencia de los servicios de apoyo en línea, al tiempo que se garantiza su accesibilidad a los niños, en particular niños con discapacidad, los que poseen acceso a Internet mediante una anchura de banda limitada, los que residen en zonas rurales y los que se encuentran en situación de emergencia. Garantizar la comunicación si se producen interrupciones de servicio.

⁵ Los principios de [seguridad desde el diseño](#) se refieren a enfoques proactivos que integran la seguridad infantil y la protección de los usuarios en el diseño, el desarrollo y el despliegue de productos y servicios digitales. En lugar de basarse únicamente en medidas reactivas, dichos principios garantizan que las características de seguridad se integren desde el principio, al tiempo que se minimizan los riesgos y se promueve la innovación responsable. Revisten particular importancia para crear entornos en línea que sean seguros, inclusivos y adecuados a la edad de que se trate.



2 - Avanzar: Ampliar y diversificar las acciones y estrategias para proteger y apoyar a los niños.

Encargados de la formulación de políticas: lograr avances al facilitar acceso. Crear entornos en los que los niños puedan acceder a medios de protección y apoyo a través de diversos canales. Ampliar y fortalecer las estrategias a escala nacional para evitar y abordar la violencia contra los niños, al tiempo que se integran vías digitales para la seguridad.

- **Lograr avances mediante una mayor protección:** ampliar los enfoques de protección infantil mediante la formulación de políticas con visión de futuro que faciliten la ampliación de centros de asistencia infantil para fomentar sistemas de apoyo digitales inclusivos. Ello incluye promover la utilización de sistemas de diálogo por Internet, las aplicaciones móviles y las redes sociales para facilitar a los niños el uso de centros de asistencia infantil habituales. Las políticas formuladas también deben garantizar la financiación y el apoyo técnico para ampliar y mantener esos servicios.
- **Lograr avances mediante tecnologías seguras:** promover tecnologías que ayuden a los niños a acceder a servicios de seguridad y protección. Las políticas deben incentivar herramientas que detecten, eviten y denuncien posibles riesgos, y permitan a los niños entablar contacto con servicios de protección de forma segura y eficaz.

Plataformas tecnológicas digitales: fomentar una concepción más amplia e integral de la seguridad, a fin de facilitar el acceso de los niños a medios de protección y apoyo a través de plataformas digitales.

- **Lograr avances mediante la prevención de daños:** utilizar la tecnología para identificar indicios tempranos de riesgo, sobre la base de los derechos infantiles, métodos de diligencia debida y evaluaciones de efectos, y facilitar el contacto de los niños de forma oportuna con centros de asistencia infantil y servicios análogos, entre otros sistemas de apoyo.
- **Lograr avances para afrontar riesgos:** optimizar las oportunidades en el sector para fomentar la protección de niños y jóvenes frente a episodios de violencia en línea y fuera de línea mediante el desarrollo de servicios de apoyo oportunos y seguros.

Centros de asistencia infantil y servicios análogos: lograr avances mediante la ampliación y diversificación de canales para incorporar sistemas de apoyo en línea seguros que permitan asesorar y apoyar eficazmente a niños y jóvenes.

- **Lograr avances mediante un mayor apoyo:** diversificar aún más los canales de acceso de forma significativa, al tiempo que se evalúan las ventajas de integrar plataformas digitales en servicios externos. Identificar los espacios en línea usados habitualmente por niños y jóvenes, la forma en que acceden a ellos y los temas de búsqueda de los niños a través de medios en línea.
- **Lograr avances a tenor de necesidades de índole diversa:** ofrecer varios canales de comunicación simultáneamente y adaptar las posibilidades de asesoramiento a cada uno de ellos, ya sea a través de homólogos formados, asesores profesionales o enfoques mixtos, a fin de garantizar que todos los niños puedan acceder a medios de apoyo de la forma que mejor se adapte a sus necesidades.



3 - Colaborar: Aunar esfuerzos. La colaboración como clave del éxito.

Encargados de la formulación de políticas: alentar y organizar alianzas de varias partes interesadas para que los niños tengan acceso a los medios de protección y apoyo necesarios a través de plataformas digitales.

- **Colaborar en aras de la protección digital:** los gobiernos deben establecer alianzas estratégicas entre plataformas tecnológicas, centros de asistencia infantil y servicios análogos, e instituciones públicas, a fin de mejorar el acceso digital a medios de protección y apoyo, al tiempo que se da una respuesta coordinada e intersectorial frente a episodios de violencia contra los niños.
- **Alianzas en aras de la innovación digital:** los gobiernos deben promover alianzas público-privadas que impulsen la innovación tecnológica para ampliar los sistemas de protección social y desarrollar plataformas digitales eficaces para servicios de apoyo orientados a los niños, en particular centros infantiles y servicios análogos.

Plataformas tecnológicas digitales: la adopción de un enfoque colectivo constituye la clave del éxito. Colaborar con las partes interesadas y otras plataformas digitales en la protección de la infancia.

- **Colaborar en aras de la protección digital:** fomentar la colaboración intersectorial estratégica para aumentar el potencial de las tecnologías de apoyo a los niños. Establecer asociaciones y colaboraciones con organismos públicos, partes interesadas en el sector de la protección, centros asistenciales infantiles y servicios análogos, así como con iniciativas dirigidas por niños y jóvenes, que puedan ayudar y apoyar directamente a los niños susceptibles de padecer cualquier tipo de daño.
- **Colaborar en aras de la innovación digital:** participar en acciones colaborativas. Aunar esfuerzos colectivos y promover soluciones demostradas con objeto de lograr avances habida cuenta de la utilización de las tecnologías para facilitar medios de asistencia y el apoyo.

- **Colaborar para lograr resultados conjuntos:** fomentar el desarrollo conjunto. Compartir ideas, conocimientos, soluciones demostradas y conclusiones extraídas en el marco del sector sobre la forma de utilizar las tecnologías para facilitar a los niños medios de protección, incluida la utilización de tecnologías para detectar y afrontar posibles riesgos.

Centros de asistencia infantil y servicios análogos: la adopción de enfoque colectivo constituye la clave del éxito. Fomento de alianzas intersectoriales.

- **Colaborar para facilitar la protección:** colaborar con varias partes interesadas, incluidas instancias gubernamentales, organismos encargados de hacer cumplir la ley, organizaciones de la sociedad civil, operadores de telecomunicaciones, empresas tecnológicas, niños y jóvenes, y otras entidades pertinentes a fin de desarrollar y ampliar servicios de apoyo en línea.
- **Colaborar para lograr resultados conjuntos:** fomentar el pensamiento colaborativo. Compartir datos, prácticas idóneas, conocimientos y conclusiones para mejorar constantemente la forma de proporcionar protección y apoyo a los niños a través de medios en línea, y garantizar que esa colaboración se rija por protocolos y salvaguardias claros.
- **Colaborar en aras de la innovación digital:** establecer asociaciones con empresas de tecnología digital. Fomentar la colaboración directa con las empresas que gestionan los espacios en línea utilizados por la infancia en cada país. Implementar conjuntamente sistemas de apoyo en línea que aprovechen la tecnología y los recursos innovadores, al tiempo que se garantiza un apoyo accesible, seguro y adaptado a los niños que lo precisen.
- **Asociaciones mutuas:** colaboración con redes de centros de asistencia infantil y servicios análogos, y utilización de plataformas disponibles para compartir prácticas idóneas, innovaciones y experiencias de trabajo con tecnología digital.



4 - Participar: Los niños son los principales expertos. Colaboración de niños y jóvenes de forma significativa y segura.

Encargados de la formulación de políticas: fomentar y alentar la participación significativa y segura de la infancia en todas las etapas de los procesos de protección infantil.

- **Innovar y proteger mediante una participación significativa:** los encargados de la formulación de políticas deben fomentar de forma activa y significativa la participación de los niños en dicha formulación de políticas, así como en el desarrollo de tecnologías

y servicios que afecten a su seguridad y bienestar⁶. Ello incluye la creación conjunta de soluciones con la participación de los niños en todas las etapas del proceso y alentar al sector privado a hacer lo propio, al tiempo que se garantiza que se tengan en cuenta las experiencias, opiniones y peticiones de cambio de los niños sin comprometer su privacidad ni su seguridad.

- **Fomentar la participación para evitar y denunciar episodios de violencia:** los encargados de la formulación de políticas deben alentar y fomentar las iniciativas lideradas por la infancia a fin de evitar y denunciar casos de violencia. Ello incluye empoderar a los niños para que gocen de un acceso seguro y oportuno a servicios adecuados.

Plataformas de tecnología digital: los usuarios poseen los mejores conocimientos.

- **Proteger mediante la participación:** extraer conclusiones de las soluciones impulsadas por niños y jóvenes que hacen hincapié en la protección mediante tecnologías, incluidos enfoques entre homólogos y grupos de apoyo comunitario en plataformas.
- **Promover la participación de niños y jóvenes en tecnologías que faciliten la protección:** fomentar la participación periódica de niños y jóvenes de forma significativa en el diseño y la evaluación de formas de utilizar las tecnologías digitales como instrumentos que faciliten medios de asistencia y apoyo relacionados con su protección y bienestar.

Centros de asistencia infantil y servicios análogos: reconocer la importancia que revisten la función de los niños y su opinión respecto de los servicios en línea.

- **Promover la participación a lo largo de todo el proceso:** participación de los niños en los procesos de diseño y toma de decisiones de sistemas de asistencia en línea a tenor de sus necesidades y preferencias. También se debe recabar su opinión para evaluar la calidad del servicio y su interacción con objeto de mejorar la experiencia del usuario.
- **Promover la participación para recabar información sobre servicios:** seguir desarrollando marcos transparentes de evaluación por los usuarios, incorporando factores como la accesibilidad, la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, entre otros, al tiempo que se vela por la rendición de cuentas y la mejora continuada de la prestación de los servicios.
- **Promover la participación significativa de la infancia en los servicios de apoyo:** fomentar las capacidades de los niños para proporcionar apoyo entre homólogos y promover una cultura de denuncia para solicitar ayuda, al tiempo que se garantizan las salvaguardias y el apoyo de los adultos.

⁶ En virtud del *Artículo 12 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (UNCRC)* se establece el derecho de todo niño a manifestar libremente su opinión en todos los asuntos que le afecten, y a que se tenga debidamente en cuenta dicha opinión de acuerdo con su edad y grado de madurez. La participación significativa constituye un elemento fundamental de los derechos del niño y es esencial para formular las políticas, tecnologías y servicios que repercuten en la seguridad y el bienestar de la infancia.



5 - Impulsar: Colaboración, compromiso e inversión en plataformas digitales que protejan a la infancia, al tiempo que se fomenta la prevención, detección y respuesta a episodios de violencia para sentar las bases del desarrollo de capital humano.

Encargados de la formulación de políticas: fomentar la inversión, la innovación, el acceso fundado y soluciones digitales éticas, centradas en la infancia y basadas en datos empíricos que protejan y empoderen a los niños a través de infraestructuras inclusivas, actividades educativas e investigación continuada.

- **Fomentar la inversión:** fomentar la inversión continuada en medidas de protección de la infancia a través de infraestructuras digitales y servicios basados en la inteligencia artificial que garanticen un apoyo oportuno, accesible y eficaz.
- **Aumentar la capacidad:** fortalecer la capacidad de todas las partes interesadas en la protección infantil, en particular trabajadores de primera línea, profesionales, consejeros, educadores, agentes encargados de hacer cumplir la ley, profesionales de los ámbitos judicial y sanitario, especialistas en TIC y organizaciones comunitarias.
- **Impulsar la innovación:** aprovechar la inteligencia artificial y las tecnologías incipientes para crear herramientas de protección y apoyo éticas y respetuosas con los derechos del niño, incluida la detección de riesgos en tiempo real y medidas de denuncia más seguras, respaldadas por una infraestructura inclusiva y el desarrollo de competencias en alfabetización digital.
- **Promover un acceso fundado y seguro:** proporcionar recursos educativos orientados a la infancia y programas de alfabetización digital para que los niños, las familias y los educadores puedan acceder de forma segura a servicios asistenciales en línea. Dar a conocer medios de ayuda a la infancia y herramientas digitales adaptadas a las necesidades de desarrollo infantil, con el fin de fomentar la utilización de la tecnología para proporcionar medios de protección y apoyo, fomentar una cultura de denuncia y facilitar la petición de ayuda de niños y adultos.
- **Impulsar soluciones basadas en pruebas:** fomentar la investigación sobre la eficacia de las herramientas digitales para ayudar a los niños a acceder a medios de protección y apoyo para que puedan afrontar situaciones de riesgo, tanto en línea como fuera de línea.

Plataformas de tecnología digital: colaboración y promoción: las tecnologías digitales pueden ayudar a los niños a acceder a medios de protección y apoyo.

- **Fomentar la inversión:** invertir en la seguridad de los niños, asignando los recursos adecuados a los sistemas de apoyo disponibles para que los niños puedan acceder a medios de protección y apoyo al utilizar plataformas digitales.

- **Facilitar la demostración de resultados:** evaluar los efectos del enfoque de cada organización respecto al acceso de los niños a sistemas de protección a través de tecnologías digitales. Desarrollar sistemas de medición que pongan de manifiesto la forma en que una plataforma puede contribuir a facilitar el acceso de la infancia a medios de protección y apoyo.
- **Fomentar la colaboración:** participación de compañeros. Abogar por la protección de la infancia en las empresas, al tiempo que se aumenta la concienciación de colegas y se les empodera para que comprendan plenamente el efecto favorable que las tecnologías pueden tener en el acceso de los niños a medios de protección y apoyo.
- **Fomentar la colaboración:** procurar ser un referente en el sector. Promover las tecnologías para facilitar a la infancia medios de protección y apoyo.

Centros de asistencia infantil y servicios análogos: utilizar canales digitales para promover la colaboración.

- **Impulsar la protección basada en datos:** utilizar las tecnologías digitales para recopilar sistemas de medición, realizar análisis y recabar pruebas eficaces. Utilizar esa información para orientar los programas y las políticas de protección infantil, y abogar por una mayor inversión en la protección y el bienestar de los niños.
- **Promover a expertos de primera línea:** desarrollar las capacidades y competencias digitales de asesores y profesionales, con objeto de que puedan responder a las necesidades de protección de la infancia a través de canales en línea.
- **Fomentar la colaboración:** promover una colaboración integral compartiendo experiencias para fortalecer las plataformas tecnológicas que facilitan el acceso de la infancia a medios de protección y cuidados.

Observaciones y análisis que sustentan los principios rectores PoP

Formulación de principios rectores de PoP basados en datos

Con objeto de tener una comprensión más cabal de la forma en que los niños utilizan las plataformas digitales para acceder a medios de protección y apoyo, en el marco de la iniciativa PoP se recopilaron observaciones y resultados de análisis de las principales partes interesadas. Ello sentó las bases del desarrollo de los principios rectores PoP. En la siguiente sección se sintetizan las observaciones recopiladas y los procesos aplicados a tal efecto. Ello no tiene por objeto constituir un análisis exhaustivo de la forma en que los niños utilizan las plataformas digitales para acceder a medios de seguridad y protección, sino ofrecer una reflexión sobre observaciones e ideas compartidas por las organizaciones consultadas.

Figura 1: Datos recopilados sobre los problemas que afrontan los centros de asistencia infantil y servicios análogos

Digitalización de los centros de asistencia infantil

Datos de 143 centros de asistencia infantil en 83 países

Datos fundamentales:



Fuente: UIT

Digitalización de centros de asistencia infantil

La iniciativa PoP llevó a cabo varios análisis a escala internacional de servicios nacionales que utilizan sistemas de apoyo y asesoramiento a la infancia basados en Internet. Los datos se recopilaron a través de una encuesta en línea que recabó información sobre los tipos de servicios, las tecnologías utilizadas, los canales de comunicación, las formas de violencia abordadas y las ventajas y los retos de los sistemas de protección de la infancia en línea⁷. Proporcionaron información de gran interés 143 centros de asistencia infantil y servicios análogos de 83 países⁸, lo que puso de relieve la diversidad y adaptabilidad de los sistemas de protección de la infancia en línea. A continuación se sintetizan las principales conclusiones.

La mayoría de los servicios consultados están gestionados por organizaciones de la sociedad civil, seguidos de iniciativas gubernamentales. Entre sus funciones principales se incluyen ofrecer asesoramiento, atender denuncias de violencia y proporcionar información a niños y niñas, jóvenes, y mujeres. En la mayoría de los países, los centros de asistencia infantil operan a través de varios canales de comunicación, siendo los servicios telefónicos los más utilizados, al tiempo que las plataformas en línea suelen servir como herramientas complementarias. Sin embargo, algunos servicios se crearon exclusivamente en línea y siguen operando únicamente de esa forma.

Estos servicios en línea abordan una gran variedad de riesgos, no sólo los asociados con Internet. Más del 70 % de los servicios atienden casos relacionados con episodios de violencia sexual o en línea; más del 60 % abordan la violencia doméstica, la salud mental, el acoso escolar y la violencia contra niñas y mujeres; más del 50 % abordan el matrimonio o el trabajo infantil; más del 30 % abarcan la salud física y la violencia comunitaria o de bandas; y más del 10 % atienden a cuestiones relacionadas con conflictos armados.

Los usuarios que participan en plataformas en línea pueden interactuar con profesionales de índole diversa, en particular especialistas en protección infantil, trabajadores sociales, especialistas en salud mental y profesionales homólogos. El apoyo entre homólogos y los servicios de salud mental revistieron particular importancia en algunas regiones.

En cuanto a la tecnología, los proveedores de servicios prefieren plataformas que admitan varias formas de comunicación, en particular la mensajería instantánea, las redes sociales, las plataformas de juego y otras aplicaciones de mensajería.

⁷ La información proporcionada en la encuesta fue seleccionada por los propios participantes y no debe considerarse representativa a escalas mundial o regional.

⁸ República de Albania, Reino de Arabia Saudita, República Democrática y Popular de Argelia, República de Azerbaiyán, Reino de Bahrein, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, República de Botswana, República Federativa del Brasil, República de Bulgaria, Burkina Faso, Reino de Camboya, Canadá, Chile, República Popular de China, República de Chipre, República de Colombia, República de Corea, Costa Rica, República de Côte d'Ivoire, Dinamarca, República de El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, República Eslovaca, República de Eslovenia, España, Estados Unidos de América, República Democrática Federal de Etiopía, República de Filipinas, Finlandia, Francia, República de Gambia, Ghana, Grecia, República de Guatemala, República de Guinea, Hungría, República de la India, Irlanda, Italia, Jamaica, Japón, República de Kazajstán, República de Kenya, Líbano, República de Lituania, República de Malí, Malta, Reino de Marruecos, República de Mauricio, México, República de Moldova, República de Mozambique, República de Namibia, República del Níger, República Federal de Nigeria, Noruega, Nueva Zelanda, Reino de los Países Bajos, República de Palau, Estado de Palestina, República de Polonia, Portugal, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, República Árabe Siria, República Dominicana, Rumania, República de Rwanda, San Vicente y las Granadinas, República de Serbia, Sierra Leona, Suecia, Confederación Suiza, Tailandia, Taiwán - Provincia de China, República Unida de Tanzania, Trinidad y Tabago, República de Türkiye, Ucrania, República de Uganda, República Socialista de Viet Nam y República de Zambia.

Fortalecimiento de la labor de los centros de asistencia infantil mediante tecnologías digitales

Versatilidad y diseño orientado al usuario

Las plataformas y los servicios digitales basados en aplicaciones, portales web, aplicaciones de mensajería o redes sociales pueden ofrecer flexibilidad con respecto a la forma en que los niños y jóvenes acceden a medios de apoyo. Los usuarios pueden escoger, en su caso, el canal y el tipo de interacción que mejor se adapte a sus necesidades, ya sea una conversación personal con un asesor, apoyo entre homólogos o debates en grupo moderados. A diferencia de los servicios de telefonía, las plataformas en línea permiten interacciones simultáneas entre varios usuarios. Esos canales también pueden establecer contacto con los niños allí donde se encuentren, en línea, y ofrecerles una sensación de privacidad, anonimato y comodidad, aspectos que revisten particular importancia al abordar temas sensibles como los episodios de violencia o casos de salud mental.

Apoyo eficaz y gestión de casos específicos

Los sistemas en línea, de estar disponibles, facilitan conversaciones más largas y flexibles que las llamadas telefónicas tradicionales, lo que permite a los usuarios interrumpir y reanudar sus conversaciones sin perder la continuidad. Los asesores pueden acceder al historial de conversaciones, compartir recursos en tiempo real y gestionar varios casos simultáneamente. Estos sistemas en línea también ofrecen a los asesores flexibilidad para prestar apoyo a distancia, lo que permite que estos servicios funcionen en diferentes franjas horarias. Pese a la inquietud que pudiera suscitar en los centros de asistencia infantil la privacidad de los datos, en algunos casos se utiliza la inteligencia artificial para ayudar a identificar y priorizar casos acuciantes⁹. Las herramientas digitales también facilitan la coordinación interna, la gestión de perfiles y el intercambio seguro de datos, al tiempo que mejoran la calidad del servicio y la capacidad de respuesta.

Ampliación del alcance de la labor y mejor del cumplimiento de los derechos

Los canales digitales pueden ampliar el alcance de la labor y hacer que los centros de asistencia infantil atiendan y apoyen a más usuarios de manera más eficiente. Facilitan la remisión de casos en tiempo real, reducen los costes operacionales y facilitan la recopilación de datos sobre las necesidades y experiencias de los niños. Esos datos anonimizados, conjugados con análisis basados cada vez más en la inteligencia artificial, pueden servir de base para el desarrollo de programas, políticas e iniciativas de promoción, siempre que se gestionen con sólidas garantías de privacidad y normas de protección infantil.

⁹ Algunas partes interesadas optan por negociar acuerdos sin retención de datos con sistemas de inteligencia artificial, o por soluciones de código abierto para garantizar que los datos sensibles permanezcan de forma segura en la infraestructura del centro de asistencia.

Análisis de los retos que afrontan los centros digitales de asistencia infantil

Retos que afectan a los usuarios de los centros de asistencia infantil

Exposición a riesgos en línea: si bien las plataformas digitales ofrecen acceso a medios de apoyo, también exponen a los niños al entorno digital y, en consecuencia, a posibles riesgos en línea.

Protección de los datos y la privacidad de los niños: las plataformas de asistencia digitales exponen a los niños al entorno digital y, por lo tanto, a retos asociados a la protección de sus datos y su privacidad. Los centros de asistencia deben equilibrar la accesibilidad con la protección de la privacidad y de los datos, en particular al utilizar plataformas de terceros, como redes sociales o aplicaciones de juegos.

Pérdida de señales no verbales: la mayoría de los sistemas digitales que utilizan los centros de asistencia infantil para brindar apoyo a niños y jóvenes se basan en texto y carecen de tono y lenguaje corporal, lo que dificulta a los asesores evaluar los estados emocionales o detectar la angustia, lo que puede dificultar las intervenciones oportunas.

Mantenimiento del compromiso: las plataformas digitales permiten a los usuarios acceder a las mismas, o abandonarlas, cuando lo deseen. Aunque, en función del caso de que se trate, eso pueda constituir una ventaja, también puede dificultar el mantenimiento de conversaciones y una comunicación de forma ininterrumpida. Los niños pueden desconectarse por diversas razones y es posible que no vuelvan a establecer la conexión.

Limitación de acceso: no todos los niños tienen acceso de manera eficaz a dispositivos digitales, datos o redes Wi-Fi. Normas sobre género, factores culturales, y el coste y la disponibilidad de la tecnología, entre otros obstáculos, pueden limitar el acceso a medios de apoyo infantil en línea.

Retos que afectan a las organizaciones de protección infantil

Demanda de recursos: la incorporación de canales digitales aumenta los costes operacionales en términos de desarrollo tecnológico, mantenimiento, formación del personal y ampliación de la plantilla para satisfacer el aumento de demanda.

Necesidades de personalización: las herramientas digitales deben adaptarse a las necesidades de los usuarios, en particular a su idioma y a métodos de accesibilidad para niños con discapacidad. Un enfoque único para todos resulta ineficaz.

Limitaciones de datos y plataformas: algunas plataformas tecnológicas que permiten a niños conectarse a servicios de protección y apoyo pueden comprometer la privacidad, y los centros de asistencia infantil deben gestionar ese riesgo al tiempo que garantizan una interacción de forma segura y ética.

La tecnología digital como método de acceso a medios de protección: conclusiones extraídas de redes sociales y plataformas de videojuegos

La iniciativa PoP recopiló datos de varias redes sociales y plataformas de videojuegos para comprender cómo utilizan los niños los espacios digitales como medio de búsqueda de seguridad y apoyo. Los resultados ponen de manifiesto que los niños recurren con frecuencia a esas plataformas al afrontar situaciones de peligro o si temen padecer daño, especialmente por

acoso escolar, ciberacoso, problemas de salud mental, violencia sexual y violencia doméstica. Las redes sociales y las plataformas de videojuegos suelen servir como métodos de acceso a otros medios de protección y apoyo.

Los niños se ponen en contacto en ocasiones con servicios de asistencia a través de los centros previstos a tal efecto que incorporan las propias plataformas, por medio de enlaces a centros de asistencia infantil o a través de comunidades de homólogos, o recabando información pertinente. Habida cuenta de ello, muchas plataformas establecen asociaciones con centros de asistencia infantil, integrando herramientas de respuesta a crisis, utilizando sistemas de denuncia eficaces e incorporando contenido de seguridad directamente en el servicio ofrecido al usuario, pese a que ello carezca en algunos casos de coherencia y planificación estratégica.

Métodos eficaces

La colaboración intersectorial ha contribuido a ampliar el alcance de los servicios de protección infantil mediante plataformas de tecnología digital que establecen asociaciones con centros de asistencia infantil y dirigen u orientan a los usuarios para que se pongan en contacto con los servicios de protección infantil cuando sea necesario. Las asociaciones locales contribuyen a ello y facilitan que los niños usen las plataformas globales para conectarse con servicios de protección infantil específicos en cada país.

La tecnología digital también facilita la detección temprana de riesgos y ofrece a la infancia un apoyo personalizado y anónimo en los espacios en línea a diario. También puede ayudar a difundir contenido relacionado con actividades de protección a fin de evitar daños antes de que se produzcan.

Las comunidades de apoyo entre homólogos en las plataformas son útiles para aspectos relacionados con la salud mental y la discriminación.

Retos por abordar

Retos relacionados con el público

Flexibilidad, plurilingüismo y compatibilidad con diversos dispositivos: los niños utilizan una gran variedad de plataformas y dispositivos en varios idiomas, de ahí que sea primordial ofrecer soluciones flexibles a través de varios canales compatibles con diferentes tecnologías y dispositivos y que estén accesibles en varios idiomas.

Protección de la privacidad en espacios digitales sensibles: la privacidad constituye una inquietud fundamental al abordar cuestiones de protección infantil, en particular en lo que se refiere a la recopilación y utilización de datos personales de los niños en los casos en que los centros de asistencia infantil y servicios análogos colaboren con esas plataformas para brindar apoyo a los niños.

¿*Qué significa «ayuda y apoyo»?* La definición de «ayuda y apoyo» varía considerablemente, de ahí que sean necesarios enfoques adaptables a cada necesidad y expectativa infantil.

Retos al establecer colaboraciones

De escala mundial a local: si bien los retos se plantean a escala mundial, las soluciones deben adoptarse a escala local. Las plataformas mundiales deben colaborar con los centros de

asistencia infantil y servicios análogos para abordar casos a escala local con el fin de satisfacer las necesidades de protección infantil; no obstante, identificar los servicios adecuados en cada país puede resultar complejo.

Aumento de la demanda con respecto a la capacidad: las plataformas tecnológicas deben afrontar la posibilidad de que los servicios locales carezcan de la capacidad y los recursos necesarios para gestionar el aumento de la demanda que conlleva su colaboración con dichas plataformas.

Retos internos de los proveedores de plataformas digitales

Establecimiento de responsabilidad interna para facilitar a la infancia el uso de servicios de protección digital: muchas plataformas digitales tienen dificultades para determinar qué equipo interno debe encargarse de facilitar a los niños la utilización de servicios de protección y apoyo, en particular si el daño padecido no guarda relación directa con la actividad en línea, ya que los marcos convencionales de confianza y seguridad en vigor suelen exigir a las empresas que aborden los daños relacionados con sus propios servicios.

Superar retos internos en aras de la integración tecnológica: a nivel técnico, la información recabada puso de manifiesto que algunas empresas deben hacer frente a integraciones técnicas complejas para facilitar a los niños el uso de servicios externos de protección infantil, incluidos los centros de asistencia infantil. Ello puede requerir la integración de dichos servicios externos en la plataforma de que se trate para facilitar asesoramiento directo, lo que requiere una evaluación continuada con objeto de garantizar su eficacia. Los obstáculos jurídicos, financieros y de procedimiento pueden complicar aún más la integración de los centros de asistencia infantil y los servicios de protección conexos en la infraestructura de la plataforma.

Figura 2: Medios de ayuda solicitados por niños y jóvenes

Opinión de niños y jóvenes

Sobre la base de una encuesta en línea a alrededor de **600 participantes de 87 países.**

El **76 %** manifestó que recurre a plataformas en línea para solicitar ayuda.

Lugares en los que buscan ayuda:



Fuente: UIT

Las plataformas digitales como medio de seguridad: perspectivas de niños y jóvenes

La iniciativa PoP recopiló la opinión de niños y jóvenes sobre la forma de usar las plataformas digitales para acceder a medios de seguridad y protección, sobre la base de una encuesta en línea¹⁰ y entrevistas pormenorizadas a jóvenes que han coordinado el desarrollo de soluciones digitales para que sus homólogos puedan acceder a medios de seguridad y protección. La encuesta en línea contó con la participación de casi 600 niños y jóvenes de 87 países con el fin de analizar su comportamiento al solicitar ayuda en casos de inconveniencia personal o inseguridad. El 76 por ciento, la mayoría, señaló que recurre a plataformas en línea en busca de apoyo, de forma sistemática u ocasional. Con respecto a la forma de solicitar específica, la mayoría señaló que recurre a centros de asistencia infantil (33 por ciento), aplicaciones de mensajería (27 por ciento) o plataformas de redes sociales (24 por ciento).

Los resultados que arrojaron las entrevistas pormenorizadas a jóvenes que desarrollaron soluciones en línea para facilitar el acceso de homólogos a medios de seguridad y apoyo¹¹ pusieron de manifiesto asimismo que los niños y jóvenes recurren cada vez más a entornos digitales, no sólo para conectarse y adquirir conocimientos, sino también como instrumento fundamental para acceder a medios de protección frente a riesgos en línea o físicos. Algunas soluciones impulsadas por jóvenes¹² van más allá del aumento de la concienciación para ofrecer herramientas interactivas, espacios seguros y mecanismos dirigidos por homólogos que ayudan a los niños a reconocer riesgos, en particular estafas en línea, desinformación, seducción o interacciones inseguras. Fundamentalmente, esas soluciones también vienen diseñadas para facilitar el acceso a fuentes oficiales de ayuda, como centros de asistencia, servicios de información y funciones de apoyo frente a emergencias integradas en las aplicaciones. A través de simulaciones, módulos de formación e intercambios entre homólogos, los jóvenes empoderan a sus homólogos no solo con conocimientos, sino también con medios específicos para solicitar protección y apoyo cuando sea necesario.

Soluciones eficaces impulsadas por los jóvenes

Según los jóvenes que han desarrollado algunas de las citadas soluciones, y que fueron entrevistados, la provisión de medios de protección y apoyo en línea es especialmente eficaz debido al anonimato, la accesibilidad y la labor llevada a cabo por los jóvenes (puesto que los niños y jóvenes comprenden las necesidades de sus compañeros). Los jóvenes se sienten más cómodos al solicitar ayuda si pueden hacerlo en privado, sin temor a ser expuestos o juzgados. El apoyo a través de mensajes de texto, foros comunitarios entre pares y jóvenes representantes también contribuyen a reducir la brecha entre los niños que necesitan ayuda y los servicios a su disposición.

¹⁰ La encuesta en línea se llevó a cabo en febrero de 2024, en la que se preguntó a niños y jóvenes si, al sentirse inseguros o incómodos, solicitaban ayuda en Internet. Ese periodo fue anterior a la rápida ampliación de los sistemas de inteligencia artificial y no abordó específicamente las formas de interacción con la inteligencia artificial.

¹¹ PoP entrevistó a jóvenes que coordinaron las iniciativas Masterclass (Tu vida en línea: mantente a salvo, empodérate) y Ethesab, así como a niños de la Junta asesora de Childnet.

¹² En este documento, «soluciones lideradas por niños y jóvenes» aluden a iniciativas, herramientas y espacios seguros creados o configurados por los propios niños y jóvenes. Cabe destacar redes de homólogos, aplicaciones, plataformas interactivas o grupos comunitarios que ofrecen orientación, información o medios de apoyo. Pese a que no son servicios oficiales de protección infantil, dichas soluciones suelen constituir interfaces que ponen en contacto a homólogos con sistemas oficiales (en particular, centros de asistencia o información, o servicios de asesoramiento), o con redes oficiosas de atención o asistencia.

Principales retos que afrontan los jóvenes al desarrollar soluciones

No obstante, pese a su repercusión favorable, el desarrollo y la puesta en práctica de las citadas soluciones impulsadas por jóvenes plantean retos, en particular la dificultad que tienen los jóvenes para diseñar contenido accesible y de interés destinado a una amplia gama de edad, que abarque niños de corta edad y adolescentes. Por otro lado, pese a que algunas de estas soluciones impulsadas por jóvenes tienen como objetivo fomentar el diálogo, a menudo carecen de la infraestructura necesaria para facilitar debates abiertos sobre riesgos en línea. Ello puede exponer a los niños a riesgos¹³, como desinformación e información errónea, contenidos nocivos, excesiva divulgación de información personal, tanto pública como privada, radicalización y diversas formas de violencia, incluidos el abuso doméstico y la captación de menores.

Las estructuras dirigidas por jóvenes, pese a su carácter empoderador, pueden tener dificultades en cuanto a continuidad, coordinación y visibilidad, en particular en contextos de crisis, debido a restricciones de financiación y apoyo. En algunos países, los jóvenes que desarrollan soluciones deben hacer frente a restricciones políticas, riesgos de seguridad y acceso limitado a la financiación o a colaboraciones. En determinados casos, pueden verse obligados a operar de forma clandestina, sobre la base de creación de confianza y una expansión paulatina para evitar la interrupción de su actividad. La brecha digital también sigue constituyendo motivo de inquietud, ya que el hecho de que los niños no tengan acceso a dispositivos o a medios de conectividad significa que siguen excluidos del acceso a los recursos de protección infantil. Por último, aunque los jóvenes consultados consideran que la cuestión de la seguridad en línea se ha abordado adecuadamente, a su parecer, ofrecer orientación a los niños sobre las medidas a adoptar en los casos en que deban afrontar riesgos fuera de línea sigue constituyendo un reto.

Dichos retos ponen de relieve la necesidad de entornos digitales inclusivos, adaptables y bien respaldados que puedan servir como infraestructuras de protección para niños y jóvenes.

Fomentar la seguridad y la protección de niños y jóvenes en el plano digital

Las interacciones de los niños con el mundo digital son dinámicas y de índole diversa, y guardan una estrecha relación con su experiencia de seguridad y protección, en particular los medios de apoyo a los que pueden acceder en línea. Las plataformas digitales no son solo espacios en los que los niños pueden abordar riesgos, sino también útiles instrumentos de acceso a servicios de cuidados, comunicación, asistencia y apoyo, a menudo establecidos por la propia infancia de formas innovadoras.

Los principios rectores presentados en el presente documento reconocen esa doble realidad y abogan por un cambio de paradigma al respecto, a saber, pasar de considerar el entorno digital únicamente como un espacio que hay que regular, a reconocer su potencial para ser diseñado y aprovechado de forma específica con el fin de defender los derechos de los niños.

¹³ En este contexto, los riesgos en línea se abordan según lo establecido en el [marco de las 4 C](#), que clasifica los riesgos a los que deben hacer frente los niños en entornos digitales con arreglo a cuatro esferas clave: **Contenido** (exposición a material de riesgo o inapropiado), **Contacto** (interacción con personas potencialmente peligrosas), **Conducta** (el propio comportamiento de los niños en línea, incluido el ciberacoso o el intercambio de información de riesgo) y **Contrato** (riesgos relacionados con la explotación comercial, como el uso indebido de datos personales o costes ocultos). Este marco se utiliza ampliamente para orientar las estrategias de seguridad digital orientadas a la infancia.

Esos cinco principios rectores son voluntarios y prevén resultados eficaces. Invitan a todas las partes interesadas, incluidos los encargados de la formulación de políticas, las plataformas tecnológicas, la sociedad civil y los proveedores de servicios, a ir más allá de las normas mínimas establecidas y a reformular la protección infantil en la era digital. Abogan por un enfoque integral en el que los espacios digitales no solo sean seguros, sino que sirvan asimismo como métodos eficaces para acceder a medios de protección y apoyo. Los mecanismos de prevención, respuesta y recuperación deben integrarse en las plataformas que los niños ya utilizan y en las que confían.

Con respecto al futuro, es primordial llevar a cabo una labor de promoción ininterrumpida con objeto de velar por que todos los niños puedan acceder a esas medidas de seguridad digitales primordiales. Aprovechar el potencial de la tecnología para proteger a los niños requiere un enfoque concertado en el que colaboren varias partes interesadas, que reúna a gobiernos, empresas tecnológicas, servicios de protección infantil, la sociedad civil y los propios niños. Ello conlleva invertir en la prevención de la violencia, fortalecer los centros de asistencia infantil y desarrollar tecnologías éticas e inclusivas que salvaguarden la privacidad y los derechos en materia de información. Por otro lado, además de la protección, las partes interesadas que diseñan y explotan plataformas y servicios digitales deben promover la resiliencia, el desarrollo basado en competencias útiles y las experiencias favorables de la infancia, reconociendo que la tecnología es una herramienta y que su repercusión viene determinada por la forma en que se diseñen y utilice.

Los niños deben participar de manera significativa en el desarrollo de esas soluciones. Su participación en el diseño, la implementación y la evaluación de herramientas digitales garantiza que las intervenciones sean pertinentes, eficaces y se basen en la experiencia adquirida. También revisten suma importancia los esfuerzos continuados en materia de educación y fomento de la concienciación destinados a niños, cuidadores, educadores y proveedores de servicio, a fin de promover una participación digital segura y un uso fundado de los servicios de apoyo.

Por último, el respeto de los derechos debe promover la investigación y los enfoques basados en evidencias para supervisar y evaluar los esfuerzos de protección digital. Solo a través del aprendizaje y la adaptación de forma ininterrumpida puede garantizarse que las tecnologías digitales sean realmente de utilidad para los niños, al tiempo que ofrecen acceso a medios de ayuda y confianza en materia de seguridad, apoyo y bienestar en un mundo cada vez más conectado.

Estos principios rectores complementan los marcos internacionales en vigor sobre seguridad en línea y los derechos de la infancia en el entorno digital. En lugar de reemplazar los esfuerzos actuales, el objetivo debe ser mejorarlos mediante la colaboración y la innovación y la adopción de un enfoque centrado en los derechos del niño. Ello tiene por objeto que los principios rectores evolucionen a través de consultas y actualizaciones periódicas a fin de garantizar su pertinencia.

Esos principios rectores pueden adoptarse o integrarse en consonancia con marcos internacionales más amplios, a fin de evitar duplicación de actividades y facilitar la armonización de las mismas. Las vías prácticas para su adopción pueden incluir códigos de conducta voluntarios o la integración en estrategias nacionales u otros marcos conexos.

La protección de la infancia en línea conlleva una responsabilidad compartida. Habida cuenta de estos principios rectores PoP como punto de partida, y de la rendición de cuentas de todas las partes interesadas, cabe trabajar de consuno para velar por que las plataformas y los servicios digitales contribuyan a la protección de los niños, no sólo frente a riesgos, sino también empoderándolos para que, en su caso, soliciten ayuda, accedan a los servicios necesarios y se desarrollen de forma adecuada.

Asociados



En colaboración con:



Oficina del Director
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT)
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza

Correo-e: bdtdirector@itu.int
Tel.: +41 22 730 5035/5435

Oficina del Director Adjunto
Departamento de Coordinación de Operaciones (DDR)
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza

Correo-e: bdtdeputydir@itu.int
Tel.: +41 22 730 5131

Departamento de Entorno y Redes Digitales (DNE)

Correo-e: bdt-dne@itu.int
Tel.: +41 22 730 5421

Departamento de Sociedad del Conocimiento Digital (DKS)

Correo-e: bdt-dks@itu.int
Tel.: +41 22 730 5900

Departamento de Proyectos, Asociaciones y Competencias Digitales (PPS)

Correo-e: bdt-pps@itu.int
Tel.: +41 22 730 5447

África

Etiopía

International Telecommunication Union (ITU) Regional Office
Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg, 3rd floor
P.O. Box 60 005
Addis Abeba
Etiopía

Correo-e: itu-ro-africa@itu.int
Tel.: +251 11 551 4977
Tel.: +251 11 551 4855
Tel.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

Camerún

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de zone
Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé
Camerún

Correo-e: itu-yaounde@itu.int
Tel.: + 237 22 22 9292
Tel.: + 237 22 22 9291
Fax: + 237 22 22 9297

Senegal

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de zone
8, Route du Méridien Président
Immeuble Rokhaya, 3^e étage
Boîte postale 29471
Dakar – Yoff
Senegal

Correo-e: itu-dakar@itu.int
Tel.: +221 33 859 7010
Tel.: +221 33 859 7021
Fax: +221 33 868 6386

Zimbabwe

International Telecommunication Union (ITU) Area Office
USAF POTRAZ Building
877 Endeavour Crescent
Mount Pleasant Business Park
Harare
Zimbabwe

Correo-e: itu-harare@itu.int
Tel.: +263 242 369015
Tel.: +263 242 369016

Américas

Brasil

União Internacional de Telecomunicações (UIT)
Escritório Regional
SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo Magalhães,
Bloco "E", 10^o andar, Ala Sul
(Anatel)
CEP 70070-940 Brasília – DF
Brasil

Correo-e: itubrasilia@itu.int
Tel.: +55 61 2312 2730-1
Tel.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

Barbados

International Telecommunication Union (ITU) Area Office
United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown
Barbados

Correo-e: itubridgetown@itu.int
Tel.: +1 246 431 0343
Fax: +1 246 437 7403

Chile

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Merced 753, Piso 4
Santiago de Chile
Chile

Correo-e: itusantiago@itu.int
Tel.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

Honduras

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Colonia Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cía
Apartado Postal 976
Tegucigalpa
Honduras

Correo-e: itutegucigalpa@itu.int
Tel.: +504 2235 5470
Fax: +504 2235 5471

Estados Árabes

Egipto

International Telecommunication Union (ITU) Regional Office
Smart Village, Building B 147,
3rd floor
Km 28 Cairo
Alexandria Desert Road
Giza Governorate
El Cairo
Egipto

Correo-e: itu-ro-arabstates@itu.int
Tel.: +202 3537 1777

Fax: +202 3537 1888

Asia-Pacífico

Tailandia

International Telecommunication Union (ITU) Regional Office
4th floor NBTC Region 1 Building
101 Chaengwattana Road
Laksi,
Bangkok 10210,
Tailandia

Correo-e: itu-ro-asiapacific@itu.int
Tel.: +66 2 575 0055

Indonesia

International Telecommunication Union (ITU) Area Office
Gedung Saptia Pesona
13th floor
Jalan Medan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110
Indonesia

Correo-e: bdt-ao-jakarta@itu.int
Tel.: +62 21 380 2322

India

International Telecommunication Union (ITU) Area Office and Innovation Centre
C-DOT Campus
Mandi Road
Chhatarpur, Mehrauli
Nueva Delhi 110030
India

Correo-e: itu-ao-southasia@itu.int
Zonal: itu-ic-southasia@itu.int
Centro de Innovación:
Sitio web: **Centro de Innovación de la UIT en Nueva Delhi (India)**

CEI

Federación de Rusia

International Telecommunication Union (ITU) Regional Office
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Federación de Rusia

Correo-e: itu-ro-cis@itu.int
Tel.: +7 495 926 6070

Europa

Suiza

Oficina de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para Europa
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza

Correo-e: eurregion@itu.int
Tel.: +41 22 730 5467

Unión Internacional de Telecomunicaciones
Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza

ISBN 978-92-61-41733-8



Publicado en Suiza
Ginebra, 2026