



Líneas de ayuda para atender casos de violencia de género en entornos digitales

Monitoreo y tendencias en
Bolivia, Brasil y Ecuador



**DERECHOS
DIGITALES**
América Latina



Líneas de ayuda para atender casos de violencia de género en entornos digitales.
Monitoreo y tendencias en Bolivia, Brasil y Ecuador



Esta publicación fue realizada por **Derechos Digitales**, organización independiente y sin fines de lucro, fundada en el año 2005, cuya misión es la defensa, promoción y desarrollo de los derechos fundamentales en los entornos digitales en América Latina.

Textos por **Daniela Araújo, Lu An Mendez, Mayra Osorio, Mónica Diego y Priscilla Purtschert.**

Coordinación de la investigación por **Jamila Venturini, Mayra Osorio, y Rafael Bonifaz.**

Coordinación de la publicación por **Jamila Venturini y Camila Lobato.**

Corrección de estilo y traducción por **Gonzalo Bernabó.**

Diseño y diagramación por **Catalina Viera.**

Septiembre, 2024.

Esta obra está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



Índice

4	Prólogo
6	Introducción
7	Nota metodológica
9	La labor de las líneas de ayuda en Bolivia, Brasil y Ecuador
10	Bolivia: Centro S.O.S. Digital
21	Brasil: Maria d'Ajuda
32	Ecuador: Navegando Libres por la Red
40	Tendencias y conclusiones

Prólogo

Hoy estamos atravesando una revolución tecnológica sin precedentes. Lo que hace apenas unos años parecía salido de una novela de ciencia ficción, actualmente es parte de nuestra vida diaria, transformando radicalmente la forma en que interactuamos, trabajamos y vivimos y nos pensamos como sociedad. Sin embargo, el verdadero impacto de estos avances y sus consecuencias para las personas siguen siendo en gran parte desconocidos y subestimados. En un sentido positivo, podríamos decir que estas nuevas tecnologías facilitan la conexión con personas que están lejos, ya sea en otros barrios, ciudades o países. Han permitido que familias y afectos mantengan un contacto más cotidiano, a pesar de la distancia; que se realicen consultas médicas con especialistas de otras partes del mundo; e incluso que se fomenten colaboraciones laborales, académicas o activistas entre países de la región.

Sin embargo, así como la tecnología e internet facilitan encuentros y promueven la creatividad, también permiten y amplifican nuevas formas de violencia. La violencia siempre ha existido, pero hoy en día cuenta con medios digitales para manifestarse. En particular, la violencia de género, que ha estado presente a lo largo de la historia, adquiere nuevas dimensiones en el entorno digital. El anonimato y la dificultad para rastrear a quienes cometen estas agresiones facilitan que muchos agresores utilicen estos medios para hostigar, amenazar y ejercer violencia contra mujeres y personas LGTBQ+.

Para entender mejor el alcance de estas nuevas formas de violencia, es crucial centrarse en los aspectos regulatorios, las acciones de las empresas tecnológicas y el rol de las líneas de ayuda que asisten a las víctimas. Hay enormes vacíos legislativos y regulatorios en relación a casos de acoso virtual, la difusión no consentida de imágenes íntimas, amenazas y hackeo de cuentas personales, entre otros tipos de violencia en línea. Esta falta de acción frente a las violencias que sufren mujeres y personas LGTBQ+ deja a los sistemas judiciales obsoletos en materia digital de nuestra región ante desafíos que no logran enfrentar de manera adecuada.

Además, es esencial considerar el papel de las empresas tecnológicas, que facilitan el uso de estas plataformas. Y en este punto es necesario remarcar que las empresas no nos dan productos gratis de manera altruista, no son meras prestadoras de servicios a la sociedad, sino que detrás de estas redes sociales hay grandes intereses económicos, con millones de dólares en contratos con empresas, gobiernos y otros grupos para ofrecer publicidad y traficar los datos de sus usuarios.

Los datos presentados en este informe muestran que estas empresas, ante peticiones de bloqueo de usuarios, eliminación de contenido difundido sin consentimiento o recuperación de cuentas hackeadas, suelen no hacer lugar a estos pedidos. Las mismas empresas que censuran imágenes de pezones femeninos en sus plataformas, ignoran los llamados de ayuda de sus usuarias que son víctimas de violencia de género digital.

Frente a la falta de respuesta por parte de jueces, empresarios y gobernantes, en América Latina existen espacios organizados desde los feminismos para acompañar a mujeres y personas LGTBQ+ que sufren violencia de género en línea. El trabajo impulsado por Derechos Digitales

destaca el valor de las líneas de ayuda en Bolivia, Brasil y Ecuador, y su impacto en la vida de miles de personas que acuden a estos espacios en busca de contención, asesoramiento y herramientas de autodefensa digital.

A través de los datos producidos de manera feminista y colectiva podemos entender mejor las violencias de género en línea, qué acciones han intentado las personas perjudicadas por ésta para defenderse, y cómo, ante la falta de respuesta de instituciones, comisarías e incluso de su propia comunidad, recurren a las líneas de ayuda, porque la salida siempre es colectiva. Los datos recopilados sobre las violencias de género mediadas por tecnología son mucho más que simples cifras: reflejan realidades que, de otro modo, quedarían invisibilizadas. Estos datos no solo permiten dimensionar el alcance de estas violencias, sino también identificar patrones, comprender las estrategias de los agresores y evaluar las respuestas –o la ausencia de ellas– por parte de las plataformas y las instituciones. Contar con esta información es crucial para diseñar políticas públicas que respondan de manera efectiva a las necesidades de las víctimas, y para exigir que las empresas tecnológicas asuman su responsabilidad en la protección de los derechos humanos en el entorno digital. Sin datos no hay evidencia, y sin evidencia, no hay posibilidad de cambio.

Es fundamental darle visibilidad a las iniciativas de líneas de ayuda, visibilizando su trabajo y acompañando el fortalecimiento de sus políticas de datos para generar evidencia y actuar sobre ella. Este informe es una llamada para que nos fortalezcamos como feministas, compartiendo y difundiendo el trabajo de las líneas de ayuda y organizaciones que luchan contra la violencia hacia mujeres y personas LGBTIQ+. Como sociedad, tenemos la responsabilidad de garantizar que los avances tecnológicos se conviertan en herramientas de equidad, seguridad y justicia. Al registrar y visibilizar las violencias de género mediadas por tecnología, no solo estamos validando y dándole lugar a las voces de las víctimas, sino que también contribuimos a la creación de marcos legales más inclusivos y efectivos, así como de políticas públicas con perspectiva de género. El trabajo colectivo, desde las líneas de ayuda hasta la investigación, son claves para transformar el mundo digital en un espacio más seguro y libre de violencias.

Por Ivana Feldfeber

Ivana Feldfeber es especialista en Ciencia de Datos con perspectiva de género. Es cofundadora y directora ejecutiva del primer Observatorio de Datos de Género de América Latina: “DataGénero”. Ivana es diplomada en Ciencia de Datos, Aprendizaje Automático y sus Aplicaciones de la Universidad de Córdoba, Argentina. Es embajadora de One Young World y recientemente fue destacada por la revista Vanity Fair como una de las 17 líderes que trabajan por un mejor futuro para el planeta.

Introducción

El presente reporte documenta la labor de tres líneas de ayuda en materia de seguridad digital operando en América Latina: el Centro S.O.S Digital de Fundación InternetBolivia.org en Bolivia,¹ Maria d'Ajuda de Marialab en Brasil² y Navegando Libres por la Red de Taller Comunicación Mujer en Ecuador³. Las tres iniciativas ofrecen acompañamiento y respuesta en casos de violencia de género en línea y atienden a mujeres, infancias, adolescencias, personas pertenecientes a la comunidad LGTBQA+, a activistas, así como a organizaciones y colectivos de la sociedad civil que promueven y defienden los derechos humanos. En un espacio de activismo en seguridad digital aún marcado por una predominancia masculina, estas líneas de ayuda no solo son lideradas y operadas mayoritariamente por mujeres y personas LGTBQA+, sino que también actúan desde una perspectiva feminista e interseccional.

El objetivo de este informe es identificar las tendencias observadas por las organizaciones entre junio de 2023 y mayo de 2024 desde sus líneas de ayuda. Si bien en este texto nos enfocamos en traer reflexiones a partir del trabajo de tres iniciativas latinoamericanas con enfoque de género, reconocemos que ellas son parte de un contexto mucho más amplio que, como observa Alexandra Haché, constituye el ecosistema de infraestructuras feministas.⁴ Esperamos que las recomendaciones y alertas posibles de extraerse de los datos recolectados aquí sirvan no solo para reforzar la importancia de este trabajo, sino también para fortalecer al ecosistema como un todo.

Este trabajo es parte del Programa latinoamericano para la resiliencia y la defensa digital (LAREDD) de Derechos Digitales, que tiene entre sus objetivos fortalecer la resiliencia del ecosistema de defensa de derechos humanos en América Latina, mediante el desarrollo conjunto de capacidades y habilidades de la red de activistas y especialistas en seguridad digital de la región, desde una perspectiva de justicia social.

El presente texto se divide en tres apartados, el primero de ellos es una nota metodológica que aborda las dificultades a las que nos enfrentamos para realizar un análisis comparativo de los datos recopilados por las líneas de ayuda. El segundo apartado narra, desde la voz de las tres organizaciones que implementan sus líneas de ayuda, los casos atendidos y los contextos en los que se desarrollan. En una tercera sección, el reporte busca extraer algunas tendencias sobre los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones que implementan líneas de ayuda, así como las principales formas de agresiones registradas en este periodo de tiempo.

Desde Derechos Digitales expresamos nuestro agradecimiento a Fundación InternetBolivia.org, Marialab y Taller Comunicación Mujer por compartir con nosotras su conocimiento y experiencia al momento de gestionar sus líneas de ayuda. Tenemos un profundo reconocimiento por la labor que realizan al acompañar a víctimas de violencia de género en línea, así como por su esfuerzo de promover principios feministas en su trabajo diario.

1 Disponible en: <https://sosdigital.internetbolivia.org/> (revisado el 19 de agosto de 2024).

2 Disponible en: <https://mariadajuda.org/index-es.html> (revisado el 19 de agosto de 2024).

3 Disponible en: <https://navegandolibres.org/> (revisado el 19 de agosto de 2024).

4 Haché, Alexandra (2022). "Models of Feminist Helplines for people facing Gender-Based Violence in Digital Spaces". Digital Defenders Partnership. Disponible en: https://www.digitaldefenders.org/wp-content/uploads/2022/10/VMD_final-EN.pdf (revisado el 19 de agosto de 2024).

Nota metodológica

Acompañar casos de violencia de género en línea tiene como principal objetivo dar asistencia a las víctimas y sobrevivientes para ampliar su capacidad de respuesta tecnológica, psicológica o legal ante las agresiones vividas. A nivel secundario, esto permite avanzar hacia un mejor entendimiento del fenómeno de la violencia de género digital, buscando comprender sus causas, consecuencias y formas en las que sucede, sea en un territorio o un periodo específico. Algunas de las líneas de ayuda que integran este informe han publicado reportes periódicos con información sobre sus operaciones, visibilizando tendencias y preocupaciones.⁵ Este tipo de información no solo permite demostrar que existe una problemática real y que afecta a una gran parte de la población, sino también reivindicar acciones y respuestas desde las instituciones públicas o privadas. El monitoreo de la violencia de género es clave para el trabajo de incidencia nacional, regional y global de organizaciones como Derechos Digitales y muchas otras.⁶

La documentación y construcción de tal información responde a los casos concretos identificados y no necesariamente a una tipología predefinida. En el caso de las tres líneas de ayuda que participan en este informe, se han generado, a lo largo del tiempo y con base en su experiencia, tipologías en las que clasifican los tipos de violencias identificadas en su ámbito de actuación y que se pueden experimentar específicamente en el entorno digital. Con eso, el análisis comparado entre países, aunque sean de una misma región, se presenta como un desafío debido a la intrínseca dificultad de generalizar tipologías o terminologías que se construyen en contextos particulares.

Si bien es tentador el intento de generar una clasificación regional o universal en donde podamos encajar los distintos casos de violencia de género, ello no es tarea fácil y requiere profundas reflexiones colectivas. Además, este tipo de violencia está reconocido y clasificado en estándares y lineamientos a nivel nacional e internacional dado que, más allá de su forma de manifestación – en línea o no –, es obligación de los estados eliminarlo.⁷

5 Algunos reportes del Centro S.O.S Digital pueden encontrarse aquí: <https://sosdigital.internetbolivia.org/reporte-sos-2023/>, <https://sosdigital.internetbolivia.org/reporte-sos-2022/> (revisado el 19 de agosto de 2024). Las publicaciones de Navegando Libres por la Red pueden encontrarse en: <https://navegandolibres.org/publicaciones/> (revisado el 19 de agosto de 2024).

6 Ver por ejemplo los insumos y recomendaciones de Derechos Digitales y organizaciones aliadas a procesos como el Pacto Global Digital https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/feminist_principles-gdc-september2023.pdf y en https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/GDC_-Contribucio%CC%81n-Perspectiva-de-Ge%CC%81nero-en-el-Pacto-Global-Digital-1.pdf, así como en Summit for the future: <https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/Summit-For-The-Future.pdf> (revisado el 19 de agosto de 2024).

7 OEA. Inter-American Convention on the Prevention, Punishment and Eradication of Violence against Women “Convention of Belem do Para”. Disponible en: <http://www.oas.org/juridico/english/treaties/a-61.html> (revisado el 19 de agosto de 2024).

Pese a ello, la violencia de género ha tenido una naturaleza evolutiva que responde no solo a las rápidas transformaciones tecnológicas como también a las estrategias de los perpetradores para intentar evadir controles de distinto carácter.⁸ Junto con el avance del conocimiento sobre cómo la violencia de género se manifiesta en el entorno digital, esos factores han llevado a un desarrollo conceptual que también se ha ido puliendo y adecuando a nuevas modalidades.

En lo que concierne a las líneas de ayuda, su trabajo es clave para apoyar el desarrollo normativo al ofrecer información actualizada sobre tendencias. De hecho, la sociedad civil ha tenido una participación pionera en el desarrollo de algunas de las tipologías más ampliamente aceptadas en la materia.⁹ Propuestas como las de Luchadoras MX¹⁰ y SocialTic¹¹ han sido utilizadas como punto de partida incluso por algunas de las líneas de ayuda que participan en este informe. Por otra parte, es cierto que la clasificación de casos de violencia de género debe tener un componente local y aunque los países latinoamericanos tenemos similitudes en nuestras realidades, cada uno de ellos se conforma de particularidades que deben ser contempladas.

En síntesis, sea a nivel normativo o para documentar la atención de casos concretos, la clasificación de los distintos tipos de violencia de género es una labor que debe llevarse a partir de discusiones entre las múltiples partes interesadas e incluyendo a las organizaciones involucradas en ofrecer acompañamiento y respuesta rápida. Más que un ejercicio puramente teórico, se trata de un esfuerzo que tiene consecuencias concretas en la vida de miles de personas afectadas a lo largo de nuestra región.

Finalmente, enfatizamos que los datos recopilados y presentados en el siguiente apartado responden al trabajo de las líneas de ayuda en apoyo a un grupo poblacional específico que acude a ellas de manera voluntaria y, por no tratarse de un servicio oficial, tal comunicación depende de redes de contactos y/o del conocimiento previo sobre su existencia. Por lo tanto, estos datos no pueden ser considerados como representativos de la realidad de violencia de género digital de todo un país o territorio, sino que operan como indicadores de tendencias que podrían o no ser generalizables a partir de esfuerzos más amplios de investigación.

8 Lara Castro, P. (2024). "Combating TFGBV under the Lenses of International Human Rights Law". Derechos Digitales. <https://www.derechosdigitales.org/>.

9 Luchadoras MX. (2023). "Violencia Digital". Disponible en: <https://luchadoras.mx/violencia-digital/> (revisado el 19 de agosto de 2024).

10 Luchadoras MX. (2023). "Violencia Digital". Disponible en: <https://luchadoras.mx/violencia-digital/> (revisado el 19 de agosto de 2024).

11 SocialTIC. "Ataques Digitales ¿Cuáles son y cómo identificarlos?". Disponible en: <https://protege.la/ataques/> (revisado el 19 de agosto de 2024).

**La labor de las líneas
de ayuda en Bolivia,
Brasil y Ecuador**

Bolivia: Centro S.O.S. Digital

Bolivia: Centro S.O.S. Digital

Por Lu An Mendez, de Fundación InternetBolivia.org -Centro S.O.S. Digital¹²

Breve contexto político y situación de violencia de género en Bolivia

La situación de violencia de género en Bolivia es alarmante. La reparación y el acceso a justicia es casi inexistente y el discurso antiderechos crece de forma apresurada en y fuera de redes sociales. Justamente, en estos momentos, se está poniendo en cuestionamiento a la Ley 348, Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, a partir de comentarios hechos por autoridades nacionales.¹³

Uno de los argumentos que se menciona para ir en contra de esta normativa que reconoce 16 tipos de violencia hacia las mujeres (aunque no incluye a la violencia digital) es que sirve como un instrumento de extorsión y chantaje, y que promueve las denuncias falsas, cuando sabemos que la mayoría de los casos de violencia de género no llegan a denuncia formal, en muchos casos, por la burocracia excesiva y por miedo a la revictimización, sin poder acceder al proceso de investigación, sanción y reparación.

Si bien la aplicación de la ley enfrenta varios problemas (presupuesto, capacitación del personal, generación de datos, etc.) y no ha resuelto el problema estructural de la impunidad y la retardación de justicia, esta ley es de suma importancia en nuestro contexto ya que ha sido resultado de la lucha por el derecho a vivir una vida libre de violencia y constituye un instrumento con el cual se pueden visibilizar las distintas formas de violencia que enfrentan mujeres y niñas por el solo hecho de serlo.

La situación de la violencia de género en Bolivia es abrumadora, desde enero hasta mayo del 2024 hubo 35 casos de feminicidio según el reporte del Ministerio Público de Bolivia.¹⁴ Durante el año 2023, hubo 51,770 casos de denuncias por violencia en el marco de la Ley 348 y 11450 denuncias de violencia sexual contra mujeres, niños, niñas y adolescentes (Coordinadora de la Mujer, 2023).

Respecto a la situación de la violencia de género digital (VGD) que se incrementa en contextos donde la violencia de género es puesta en duda, Bolivia no cuenta con datos oficiales porque no se encuentra reconocida en la normativa boliviana y, por consiguiente, muy poco se conoce sobre el porcentaje real de víctimas y la prevalencia de los daños que provoca. Sin embargo, el país sí cuenta con normativa específica que hace referencia a temas digitales, cibernéticos y/o informáticos como: a) forma de violencia cibernética en el sistema educativo; b) delitos

¹² Este texto contó con la colaboración de Alejandra Torrez (análisis de datos) y Lisette Balbachan (edición).

¹³ ERBOL (2024) "Andrónico pide revisar la Ley 348: dice que está mal aplicada, presume la culpabilidad y se usa como chantaje" <https://erbol.com.bo/nacional/andr%C3%B3nico-pide-revisar-la-ley-348-dice-que-est%C3%A1-mal-aplicada-presume-la-culpabilidad-y-se> (revisado el 19 de agosto de 2024).

¹⁴ Fiscalía General del Estado (2024) <https://www.fiscalia.gob.bo/estadistica/feminicidios/feminicidios-reporte-29-05-2024> (revisado el 19 de agosto de 2024).

informáticos, manipulación y alteración, acceso y uso indebido de datos informáticos; c) transmisión de archivos de datos en red pública y d) documentos electrónicos como prueba y ciberpatrullaje como responsabilidad institucional (Quiroz, 2022). No obstante, estas normativas no tienen una perspectiva de género y no incluyen varias formas de violencia digital como, por ejemplo, el abuso sexual a través de TIC.

Al no contar con legislación específica, las distintas formas de VGD quedan invisibilizadas en los registros estadísticos de violencia de género del país. Por ejemplo, en algunas ocasiones, se hace uso de la figura penal de pornografía para poder denunciar la difusión de material íntimo sin consentimiento. En este escenario, se presentaron varios proyectos de ley que intentaron abordar la violencia facilitada por la tecnología pero muchos de ellos sin perspectiva de género, enfoque de reparación integral del daño (medidas de rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición) y criminalización del ejercicio de la sexualidad en línea al intentar poner al *sexting* como un delito.

Línea de ayuda: Centro S.O.S. Digital

El Centro S.O.S. Digital nace a mediados de 2019 como una iniciativa de Fundación InternetBolivia.org, organización que ha trabajado por la defensa de los derechos digitales en Bolivia desde abril de 2018. Frente a la naturalización de las violencias digitales de género, el Centro S.O.S. Digital busca visibilizar que son reales y que impactan en los cuerpos y en la salud mental de las personas que las enfrentan, e incidir en la agenda pública para que el gobierno y las autoridades estatales tomen medidas para enfrentar y dar respuesta a esta problemática.

La labor del Centro está enfocada en brindar contención psicoemocional a las víctimas de violencia de género digital, dar asesoría en protección digital y facilitar información en el ámbito legal con un enfoque feminista e interseccional. A través del número +591 62342430, mujeres, adolescentes y población LGTBQA+ pueden escribirnos para solicitar información y apoyo.

La línea de ayuda del Centro S.O.S. Digital trabaja a partir de 3 líneas de acción:

- **Contención emocional:** Se establece un espacio de confianza para que la persona que escribe pueda contar lo ocurrido sin temor a ser revictimizada ni juzgada.
- **Orientación legal:** Información sobre figuras penales que se pueden usar para denunciar violencia de género digital ya que no existe normativa específica y existe un desconocimiento sobre el proceso de denuncia de la VGD.
- **Orientación tecnológica:** Dependiendo de la situación de cada persona, se le acompaña en la denuncia del contenido dentro de la plataforma donde sucedió la violencia y en el proceso de retomar el control de sus cuentas y sus dispositivos.

La falta de datos e información oficial, no permite entender con claridad las particularidades y tipos de violencias que sufren mujeres y personas LGTBQA+. En este sentido, desde el Centro S.O.S Digital buscamos poner sobre la mesa la urgente necesidad de dar respuesta a este problema con informes semestrales que den cuenta de cómo se ejerce la violencia de género

en línea en Bolivia. Estos datos nos han permitido trabajar con autoridades y entes estatales para incidir en la realización de políticas públicas para la sensibilización, prevención, ruta de atención y reparación ante la violencia de género digital.

Otra línea de trabajo está enfocada en fortalecer habilidades de cuidado digital para un uso de las tecnologías libre y sin miedos, buscando promover la autonomía digital a través de talleres prácticos sobre seguridad digital, realización de auditorías de seguridad digital para hacer un diagnóstico y dar protocolos de seguridad, y manejo de la información a la medida de cada organización, colectivo o institución.

Acompañamiento de casos de violencia de género en línea

¿Qué tipos de casos atendió la línea de ayuda?

De junio del 2023 a mayo del 2024, 210 personas contactaron al Centro S.O.S. Digital de las cuales 160 reportaron que estaban enfrentando algún tipo de violencia de género digital, el resto de las consultas estaban relacionadas a solicitar talleres, materiales para la prevención de la violencia de género digital o información sobre el trabajo que realiza la Fundación InternetBolivia.org.

El Centro S.O.S. Digital trabaja con una tipología de 12 violencias digitales, cada una de las cuales presenta distintas formas de agresión. En el presente reporte se mostrarán porcentajes de ambos aspectos. Es importante mencionar que la atención de la línea se realiza con la estrategia de esperar que la persona interesada vaya dando la información a medida que se va sintiendo cómoda, no se le solicitan datos personales, por lo tanto no siempre se obtienen y registran los mismos datos de cada uno de los casos.

Total de personas que contactan al centro S.O.S Digital: 210 casos

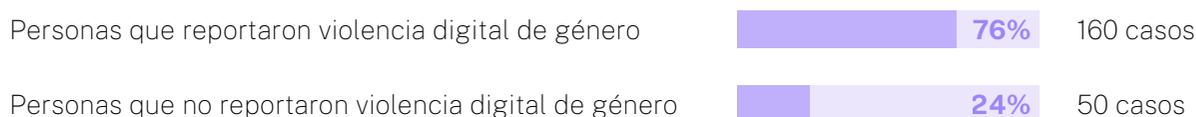


Gráfico 1. No. de Personas que contactaron la línea de ayuda

Casos atendidos por tipo de violencia

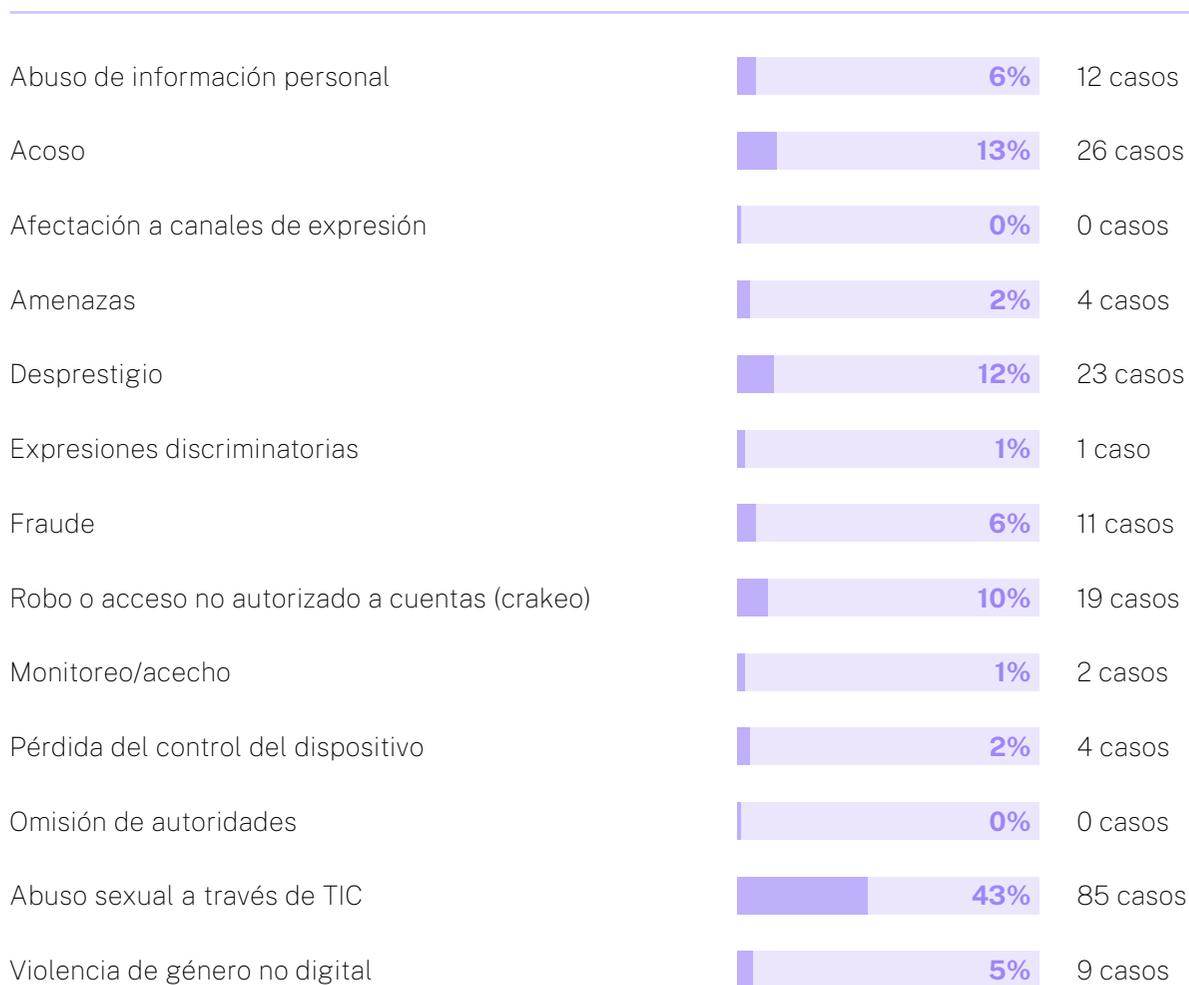


Gráfico 2. Casos atendidos por tipo de violencia

El tipo de violencia de género digital por el cual más escribieron al Centro S.O.S. Digital durante este periodo fue el abuso sexual a través de TIC, representando el 43 %, en segundo lugar se encuentra el acoso y en tercer lugar el crackeo. Este escenario es similar al reflejado en reportes anteriores publicados desde la línea de ayuda.¹⁵ Estos datos confirman que no se requiere contacto físico ni cercanía geográfica para ejercer control y cometer violencia sexual contra una persona.

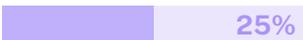
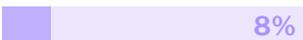
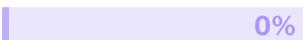
Para comprender cómo se ejerce el abuso sexual a través de TIC en el contexto boliviano, en el gráfico 3 se puede observar que el 29 % de las personas que enfrentaban este tipo de violencia estaban siendo amenazadas con la publicación de contenido íntimo, erótico o sexual mientras que en el 21 % de los casos este contenido había sido publicado sin su consentimiento y un 7 % estaba siendo extorsionada con montos de dinero para evitar su publicación. Estas formas de agresión denotan que al igual que la violencia sexual fuera de internet, los agresores reducen el cuerpo de las mujeres a objetos para ejercer poder sobre ellas.

15 Centro S.O.S. Digital (2023) <https://sosdigital.internetbolivia.org/reporte-sos-2023/> y Centro S.O.S. Digital (2022) <https://sosdigital.internetbolivia.org/reporte-sos-2022/> (revisado el 19 de agosto de 2024).

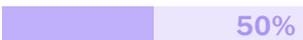
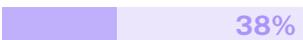
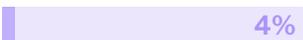
El acoso ha sido el segundo tipo de violencia digital más reportado, el 50 % de este tipo de violencia estaba relacionado a mensajes ofensivos dirigidos a la denunciante de forma sistemática (durante más de dos meses) y 38 % al envío anónimo de mensajes con insultos y amenazas mediante perfiles falsos. Estas formas de agresión son muy difíciles de detener y es por eso que se prolongan en el tiempo. Aunque muchas de las personas que contactaron a línea de ayuda habían bloqueado y reportado las cuentas por donde reciben los mensajes ofensivos, la facilidad de crear otra cuenta o adquirir una línea telefónica para continuar con el hostigamiento hace que el acoso pueda extenderse hasta más de dos meses. Como consecuencia, las personas que nos han contactado se han visto llevadas a recurrir a la autocensura, al cierre de sus cuentas o cambio de número telefónico, alterando así su vida digital para escapar de estas agresiones.

Sobre el robo o acceso no autorizado a cuentas (crackeo) el 68 % había sido víctima de un robo de cuentas en redes sociales o correo electrónico, perdiendo el acceso a su información digital y manifestando temor a que esta información sea mal utilizada.

Tipo de violencia: Abuso de información

Amenaza de publicar información personal	 0%	0 casos
Extorsión usando datos personales	 8%	1 caso
Modificación de contenido audiovisual y de texto con información personal.	 8%	1 caso
Publicación de información personal modificada sin consentimiento	 50%	6 casos
Publicación de información personal sin consentimiento	 25%	3 casos
Publicación de conversaciones privadas	 8%	1 caso
Suplantación de identidad en RR. SS.	 0%	0 casos

Tipo de violencia: Acoso

Acoso por denunciar violencia	 8%	2 casos
Comentarios o mensajes ofensivos dirigidos a la denunciante de forma sistemática (más de dos meses)	 50%	13 casos
Envío anónimo de mensajes con insultos y amenazas mediante perfiles falsos	 38%	10 casos
Recepción de varias llamadas de manera reiterativa	 4%	1 caso

Tipo de violencia: Amenazas

Amenaza de muerte		0 casos
Amenaza de muerte a un familiar o persona cercana		1 caso
Amenaza de agresiones físicas y sexuales		3 casos

Tipo de violencia: Desprestigio

Afectación de la imagen		5 casos
Comentarios o contenidos con insultos		3 casos
Comentarios o contenidos de acusación de infidelidad marital		1 caso
Comentarios o contenidos que buscan desacreditar y difamar		7 casos
Publicación de contenidos falsos		5 casos
Uso de información manipulada		2 casos

Tipo de violencia: Expresiones discriminatorias

Comentarios o contenidos con insultos		1 caso
---------------------------------------	--	--------

Tipo de violencia: Fraude

Oferta de trabajo fraudulenta		7 casos
Se ofrece grandes sumas de dinero a cambio de un depósito inicial de dinero		1 caso
Amenazas para obtener dinero		2 casos
Aplicaciones o programas maliciosos		1 caso

Tipo de violencia: Abuso sexual a través de TIC

Amenaza de publicación de contenidos íntimo, erótico o sexual	21%	25 casos
Comercialización de imágenes íntimas	4%	3 casos
Engaño afectivo para tomar confianza con la denunciante y pedir contenido íntimo	2%	2 casos
Engaño mediante ofertas de trabajo para obtener contenido íntimo, erótico o sexual	2%	2 casos
Envío de contenido íntimo a familia y amigos	5%	4 casos
Extorsión a partir de venta consensuada de material íntimo	1%	1 casos
Extorsión pidiendo fotos o imágenes íntimas usando contenido íntimo, erótico o sexual	5%	4 casos
Extorsión pidiendo dinero usando contenido íntimo, erótico o sexual	7%	6 casos
Extorsión pidiendo un encuentro físico usando contenido íntimo, erótico o sexual	4%	3 casos
Mensajes de texto con contenido sexual sin consentimiento de la víctima.	5%	4 casos
Modificación y publicación de contenido íntimo junto a datos personales	4%	3 casos
Obtención de contenido íntimo sin consentimiento	6%	5 casos
Propuesta sexual a niñas, niños y adolescentes	2%	2 casos
Publicación de contenido íntimo sin consentimiento	21%	18 casos
Publicación de contenido íntimo sin consentimiento junto a datos personales	4%	3 casos
Llamado a la acción en detrimento de la persona usando contenido íntimo manipulado	0%	0 casos

Tipo de violencia: Robo o acceso no autorizado a cuentas (crackeo)



Tipo de violencia: Monitoreo y acecho



Tipo de violencia: Pérdida de control del dispositivo



Tipo de violencia: Violencia no digital



Gráfico 3. Casos atendidos por formas de agresión

¿Quiénes son las personas víctimas/sobrevivientes de la violencia de género en línea?

Durante el periodo de análisis, un 71 % de las personas que contactaron el Centro S.O.S. Digital para solicitar apoyo por estar enfrentando alguna situación de violencia digital eran mujeres. Considerando además, que el 43 % de las personas que nos contactaron lo hicieron por un tipo de abuso sexual a través de TIC, podemos decir que la violencia digital que se reporta a la línea de ayuda tiene un fuerte componente de género al ejercer control de la vida íntima, privada y pública de las mujeres. Del 22 % del cual no se tiene información sobre su identidad de género podemos decir que está relacionado a cómo funciona el Centro S.O.S. Digital, donde se respeta el tipo de información que las personas quieren compartir y no se les presiona a brindar ningún tipo de información personal, si no lo consideran necesario.

Identidad de género de las víctimas



Gráfico 4. Identidad de género de las víctimas

Resolución de casos atendidos

Respecto a la resolución de casos, como se mencionó anteriormente, la línea de ayuda brinda tres formas de respuesta, que se detallan a continuación. Es importante mencionar que en el acompañamiento a una persona se realiza más de un tipo de acción.

Casos atendidos por tipo de acción



Gráfico 5. Casos atendidos por tipo de acción

En la experiencia del Centro S.O.S. Digital, resolver un caso de violencia digital es bastante complejo ya que depende de la respuesta del Estado, de las plataformas y de las personas agresoras, entre otros. Ni la línea de ayuda ni las personas afectadas tienen control sobre estos actores, por lo que este escenario se vuelve bastante angustiante y frustrante para las víctimas y sobrevivientes ya que no existe garantía de reparación o justicia ni de que la violencia digital cese o no vuelva a ocurrir. En ese sentido, en el modelo de acompañamiento de la línea de ayuda no está contemplado el registro de si el caso se ha cerrado o no, sino de las acciones que se han llevado a cabo para acompañar a la persona en retomar el control de su vida digital.

Como se puede ver en el gráfico nro. 5, la principal acción de acompañamiento es la orientación tecnológica que está relacionada a los procesos de denuncia de las plataformas y la recolección de datos para derivar el caso a las plataformas a través de organizaciones amigas que tienen contacto directo. Otras acciones consisten en revisar las configuraciones y privacidad de sus dispositivos y redes sociales para que activen las opciones que les hagan sentir más cómodas y con cierto grado de control de su información.

La falta de reconocimiento de la violencia de género en línea por parte de las plataformas, que no consideran como inapropiados los contenidos que se denuncian, y su falta de respuesta ante la ausencia de un canal de comunicación directo con ellas hacen muy complejo el trabajo de reporte del Centro S.O.S. Digital.

Referencias:

- Coordinadora de la Mujer (2023). Observatorio de Género. Bolivia. Disponible en: <http://www.coordinadoradelamujer.org.bo/observatorio/index.php/tematica/2/cifras/2#> (revisado el 19 de agosto de 2024).
- Quiroz, Eliana. Aproximaciones de la violencia de género en internet durante la pandemia en Bolivia. <https://internetbolivia.org/publicacion/aproximaciones-de-la-violencia-de-genero-en-internet/> (revisado el 19 de agosto de 2024).

Brasil: Maria d'Ajuda

Brasil: Maria d’Ajuda

Por Daniela Araújo de Marialab-Maria d’Ajuda

Breve contexto político y situación de la violencia de género en Brasil

En el momento en que este capítulo está siendo escrito, en junio de 2024, Brasil vive una amenaza a los derechos reproductivos constitucionalmente garantizados. En una votación relámpago,¹⁶ el presidente de la Cámara de Diputados, Arthur Lira (Partido Progresista), incluyó en el orden del día urgente el proyecto de ley 1904 (PL 1904),¹⁷ que propone hacer que el aborto después de la 22ª semana de embarazo sea equivalente al delito de asesinato, incluso en los casos en que el embarazo haya sido consecuencia de una violación.¹⁸ Tal y como se propone, la pena máxima por aborto (20 años) sería dos veces superior a la pena por violación (máximo 10 años).

La votación en la Cámara de Diputados fue seguida de una intensa movilización del movimiento feminista, que se manifestó en redes sociales y en protestas callejeras, obteniendo repercusión en diversos medios de prensa. La presión de la opinión pública hizo que el proyecto fuera conocido como el “PL del violador” y utilizó como argumento central que las niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual serían las principales perjudicadas en caso de aprobación, ya que las víctimas de este grupo etario enfrentan barreras para acceder al aborto legal en las primeras semanas de gestación. Por un lado, está la dificultad de comprender la violencia que han sufrido y poder denunciarla, y más difícil aún, les resulta identificar los cambios en su cuerpo que indicarían el inicio de un embarazo. Por otro, los poderes públicos fallan en la asistencia a las víctimas, ya sea porque provocan grandes retrasos en el proceso por violación de una persona vulnerable o porque reducen el número de hospitales que realizan el procedimiento.¹⁹

Ante la mala repercusión y los riesgos que podrían implicar para las elecciones municipales que se celebran este año, los parlamentarios dieron marcha atrás y el proyecto fue retirado del orden del día. Sin embargo, aún no se ha descartado y podría volver a debatirse en el Congreso Nacional. El autor de la propuesta, el diputado Sóstenes Cavalcante²⁰ (Partido Liberal, el mismo partido de extrema derecha del expresidente Jair Bolsonaro), admitió que la votación de urgencia era sobre todo una “prueba” para evaluar si el presidente Lula se pronunciaría en contra de la propuesta, contrariando la opinión del electorado evangélico y conservador.

16 Más información en: <https://lupa.uol.com.br/jornalismo/2024/06/14/pl-do-aborto-saiba-o-que-diz-a-lei-considerada-um-retrocesso-por-especialistas> (Revisado el 19 de agosto de 2024).

17 Más información en: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2425262&filename=PL%201904/2024 (Revisado el 19 de agosto de 2024).

18 Actualmente, la legislación brasileña, según los artículos 124 a 128 del Código Penal, sólo permite que el aborto sea practicado en 3 casos: 1) en caso de riesgo de muerte de la persona embarazada; 2) en casos de fetos anencefálicos, que no sobrevivirían fuera del útero, y 3) en casos de embarazo resultante de violación. En ninguno de estos casos hay restricción de tiempo de gestación.

19 Más información en: <https://www.metropoles.com/sao-paulo/ha-sete-meses-sp-aborto-legal> (Revisado el 19 de agosto de 2024).

20 El PL 1904 fue una respuesta a la demanda presentada por el Psol (Partido Socialismo y Libertad) ante el Supremo Tribunal Federal (STF) en 2017 pidiendo la despenalización del aborto en todos los casos.

Este episodio demuestra una vez más que los derechos de las mujeres y de las gestantes (así como de la población LGBTQIAPN+, negra e indígena, entre otros grupos socialmente minoritarios) siguen siendo moneda de cambio en el juego político. Incluso con los avances legislativos de los últimos años,²¹ en 2022 hubo un fuerte aumento de todas las formas de violencia contra las mujeres: “Alrededor de 18,6 millones de mujeres sufrieron violencia física, psicológica y/o sexual en el último año, 50.962 casos al día, el equivalente a un estadio de fútbol lleno” (Foro Brasileño de Seguridad Pública & Datafolha, 2022).²²

En el ámbito de la política institucional, la violencia en línea basada en género representa un obstáculo para las candidaturas de mujeres y disidencias de género. En las elecciones de 2022 se dio la mayor participación de candidaturas trans y travestis (78 candidaturas registradas). Sin embargo, según el seguimiento realizado por MonitorA,²³ las agendas de campaña de estas candidatas en las redes sociales se han visto desvirtuadas por los conflictos ideológico-partidistas y la violencia política, reduciendo las posibilidades de un debate sobre los derechos fundamentales de estos grupos.

Línea de ayuda: María d’Ajuda

María d’Ajuda es un servicio gratuito que ofrece asistencia de emergencia en casos de amenazas digitales, con atención prioritaria a mujeres, disidencias de género, comunidad LGBTQIAPN+ y organizaciones de defensa de los derechos humanos en América Latina.

El desarrollo de la línea de ayuda comenzó en 2021, en medio de la pandemia de Covid-19, como una respuesta a los frecuentes pedidos de ayuda que nos llegaban a través de los canales de comunicación oficiales de MariaLab o por contactos personales con miembros de la organización. La decisión de formalizar estos servicios a través de la línea de ayuda fue la solución encontrada para establecer un espacio seguro tanto para las personas atendidas como para nuestro equipo.

La asistencia está a cargo de un equipo multidisciplinario que actúa desde el análisis de vulnerabilidades y el envío de denuncias a las plataformas, hasta la formación en seguridad digital. Adoptamos una perspectiva feminista de acompañamiento, a través de la cual buscamos el desarrollo de la autonomía para resolver problemas, priorizando el aprendizaje de tecnologías y cuidados digitales, pero siempre respetando la decisión de las personas a las que acompañamos.

La asistencia que presta María d’Ajuda no se limita a los casos de violencia de género en línea, ya que recibimos solicitudes de una amplia gama de amenazas digitales. Con todo, las mujeres y las personas LGBTQIAPN+ son los principales grupos que solicitan ayuda. No ofrecemos apoyo jurídico ni psicosocial, y derivamos a otras líneas de ayuda y centros de atención cuando el caso no se ajusta a lo que podemos y tenemos experiencia en tratar.

21 Disponible en: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/assuntos/leis-nacionais-e-marcos-legais> (revisado el 19 de agosto de 2024).

22 Fórum Brasileiro de Segurança Pública; Datafolha (2023). “Visível e invisível: a vitimização de Mulheres no Brasil”. 4ª Edição. <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/03/visiveleinvisivel-2023-relatorio.pdf> (revisado el 19 de agosto de 2024)

23 MonitorA es un observatorio de violencia política y electoral contra candidatas(os) en la red, un proyecto del Instituto AzMina, InternetLab y Núcleo Jornalismo que comenzó en 2020. Más información en: <https://monitora.org.br> (revisado el 19 de agosto de 2024).

Las solicitudes se reciben a través del correo electrónico sos@mariadajuda.org y se responden en un plazo de 2 días. La solicitud es evaluada en primer lugar por una de las personas responsables de la fase de clasificación. Tras esta evaluación, en la que se determina si el caso corresponde a las cuestiones de seguridad digital tratadas por Maria d'Ajuda, se realiza una conversación inicial con la persona solicitante a través de videoconferencia para comprender el caso y alinear las expectativas. Una vez aceptada, la persona solicitante es derivada a un grupo de dos asistentes, que elaborarán el plan de atención y harán un seguimiento de las sesiones de acompañamiento hasta el cierre del caso.

Además del equipo de evaluación y atención, Maria d'Ajuda cuenta con un grupo de profesionales que ofrecen apoyo indirecto a los acompañamientos. Contamos con abogadas para la orientación jurídica de los casos; y psicólogas y terapeutas holísticas que ofrecen un espacio de escucha y descompresión para el equipo que se ocupa directamente de los acompañamientos.

Acompañamiento de casos de violencia de género en línea

¿Qué tipos de casos atendió la línea de ayuda?*

Entre junio de 2023 y mayo de 2024, Maria d'Ajuda recibió un total de 49 llamados. Entre los casos más recurrentes, "Robo y hackeo de cuentas" ocupó el primer lugar, en particular cuentas de redes sociales pertenecientes a la empresa Meta. Se trata de un problema recurrente, pero de múltiples factores. En la mayoría de los casos no hay un atacante conocido y no es posible determinar la motivación de los ataques. Los casos denunciados corresponden a intentos de estafa no dirigidos, que aprovechan vulnerabilidades de seguridad en cuentas aleatorias; apropiación de cuentas ajenas para realizar estafas financieras; y también casos asociados al acoso de parejas o exparejas.

No obstante, llaman la atención los tipos de casos que ocupan el segundo y tercer lugar entre los llamados recibidos en el periodo: cuidados digitales básicos (seis casos) y consultoría en seguridad para organizaciones (cuatro casos). Ambos se clasificaron en el grupo "sin incidente digital identificado" y las acciones tomadas fueron preventivas.

***Nota metodológica sobre la tipología de casos:** la tipología propuesta para clasificar los casos recibidos por Maria d'Ajuda fue creada a partir de un estudio de las categorías utilizadas por organizaciones amigas que también trabajan en el campo de la seguridad digital: Taller Comunicación Mujer-Navegando Libres (<https://navegandolibres.org/>), Internet Bolivia-SOS Digital (<https://sosdigital.internetbolivia.org/>), SocialTIC (<https://socialtic.org/>), InternetLab (<https://internetlab.org.br/pt/>). Tras un relevamiento de las tipologías más utilizadas por estos grupos, estableciendo las similitudes y diferencias entre las propuestas analizadas, definimos 3 grandes grupos para nuestra categorización:

– **Incidentes/ataques de carácter técnico:** corresponden a amenazas digitales que requieren conocimientos técnicos avanzados, como el acceso no autorizado a dispositivos, infecciones por *malware*, bloqueo de contenidos, sitios y plataformas web.

– **Acciones realizadas a través de internet:** no se requieren conocimientos técnicos avanzados, ya que se aprovechan vulnerabilidades conocidas y/o brechas en funciones legítimas de aplicaciones y plataformas. En este modelo de amenaza se recurre con frecuencia a la ingeniería social y al uso intensivo de las redes sociales. Algunos ejemplos son: campañas de difamación, desinformación, discurso de odio e incitación a la violencia, *doxing*, fraudes y estafas.

– **Violencia sexual/violencia de género:** hemos clasificado este tipo de amenazas en una categoría aparte ya que las violencias de género constituyen una categoría específica de violaciones cometidas contra las mujeres, los géneros disidentes y toda la comunidad LGBTQIAPN+ y cuyos ataques se dirigen a estas personas por su identidad. Ejemplos: desinformación generificada, difusión de imágenes o vídeos de agresiones sexual, exposición de imágenes íntimas, etc.

Para cada uno de estos grupos se han definido tipologías específicas con las que empezamos la clasificación de los casos recibidos por Maria d'Ajuda a lo largo de dos años. De este modo pudimos evaluar qué tipologías se aplicaban mejor a los incidentes que recibíamos e identificar casos que recibíamos con regularidad pero que no encajaban en la taxonomía definida. A partir de este análisis, creamos un cuarto grupo al que asignamos los casos en los que no se notificó ni verificó la ocurrencia de un incidente de seguridad digital. Cabe señalar que esta medida era necesaria porque con frecuencia recibimos solicitudes de ayuda para planificar acciones de prevención de la seguridad digital, tanto de organizaciones como de particulares.

El grupo Sin incidente digital identificado corresponde a las siguientes tipologías:

1. Apoyo con infraestructura/servicios
2. Consultoría en seguridad de la información para organizaciones
3. Cuidados digitales básicos (prevención)
4. Falla individual en la configuración de seguridad
5. Recuperación de historial/contenido
6. Otros

Porcentaje de incidentes atendidos por la MdA

(De mayo de 2013 a mayo de 2024: 49 llamados)



Gráfico 1. Porcentaje de incidentes atendidos por la MdA

Cabe destacar algunas particularidades de los casos remitidos a “cuidados digitales básicos”. Aunque no se verificó ningún incidente de seguridad digital, estos casos llegaron a la línea de ayuda acompañados de relatos de persecución y vigilancia. Observamos a partir de las conversaciones iniciales que la falta de comprensión del funcionamiento de internet, unida a contextos previos de abuso, llevaban a estas personas a una sensación constante de miedo y sospecha de que están bajo vigilancia. Después de las sesiones de formación en cuidados digitales, observamos un progresivo aumento de confianza por parte de algunas de las mujeres atendidas, según su propia percepción. En cualquier caso, estos aspectos apuntan a dos consideraciones importantes: la necesidad de vincular los cuidados digitales a los cuidados psicosociales, y los efectos causados por la brecha digital de género, que dificultan la comprensión y adopción de estrategias de protección individual.

¿Quiénes son las víctimas/sobrevivientes de la violencia de género en línea?

De los 49 casos recibidos en el periodo examinado, 10 solicitudes fueron enviadas por organizaciones de la sociedad civil, que se distribuyeron entre las siguientes áreas:

Personas y organizaciones atendidas por la MdA

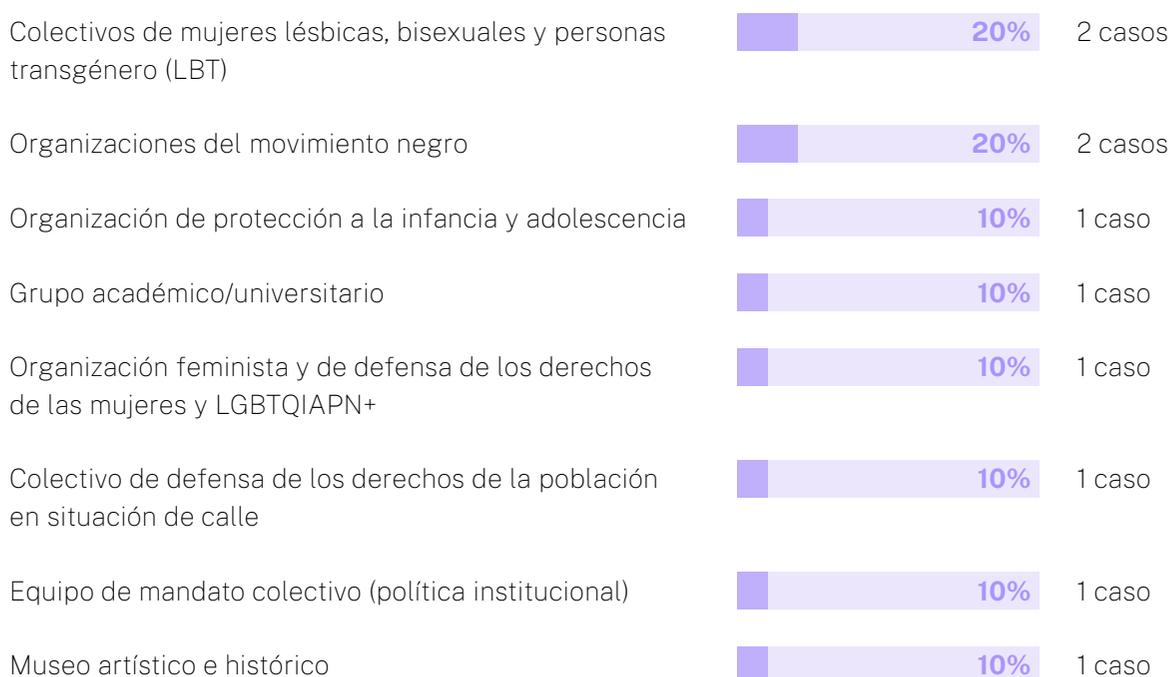


Gráfico 2. Personas y organizaciones atendidas

Perfiles de personas atendidas – 39 atendimientos

Perfiles de personas atendidas que pudieron ser identificadas

Edad	Raza	Género	Área urbana o rural
26	Blanca	Mujer cis	Urbana
52	Blanca	Mujer cis	No
30	Blanca	Mujer cis	Urbana
37	Negra	Mujer cis	Urbana
38	Negra	Mujer cis	Urbana
34	Blanca	Mujer cis	Urbana
46	Blanca	Mujer cis	Urbana

Tabla 1. Perfiles de personas atendidas

Por otro lado, la categorización de las personas que han solicitado ayuda de forma individual es uno de los desafíos encontrados, ya que existe una limitación para la recolección de datos personales sensibles, como raza, orientación sexual, origen étnico, filiación política o religiosa. Según la Ley general de protección de datos (LGPD),²⁴ los datos personales sensibles son aquellos que, además de identificar a la persona, podrían colocarla en una situación de discriminación. Siguiendo las directrices de la ley, en el caso de los servicios que brindamos, es necesario contar con un consentimiento libre, informado e inequívoco por el cual la persona titular consienta con el tratamiento de sus datos personales. Hasta ahora, pocas personas han accedido a proporcionar estos datos y a completar el formulario de consentimiento que se les ha enviado. Subrayamos que el acompañamiento de los casos no se interrumpe, ni siquiera es perjudicado, cuando las personas deciden no autorizar la recolección de estos datos.

24 Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm (Revisado el 19 de agosto de 2024).

Casos atendidos por la MdA

De los 39 casos atendidos:

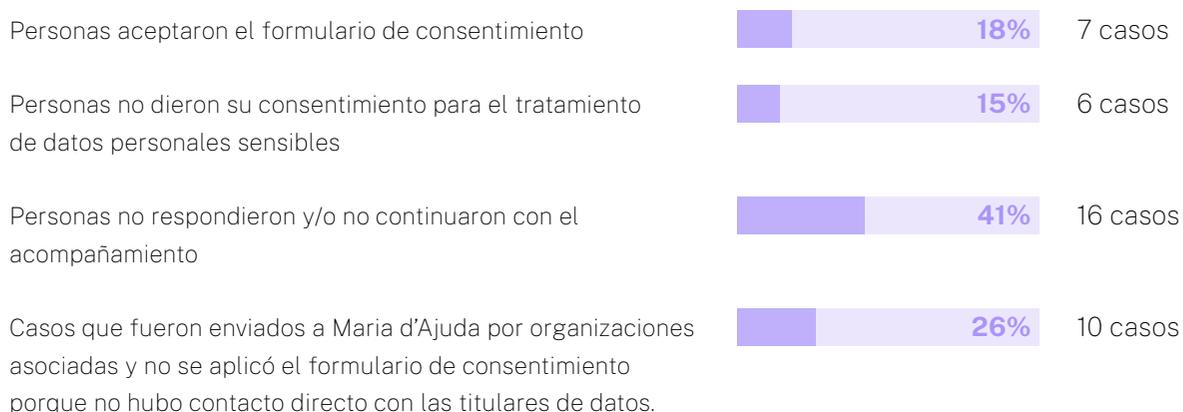


Gráfico 3. Casos atendidos

¿Quiénes son los atacantes principales?

Maria d'Ajuda no lleva un registro de los agresores. La mayoría de las veces se denuncia a un posible sospechoso, pero sin confirmación de la autoría del ataque (a veces ni siquiera se ha comprobado el incidente). Por ello, hemos decidido no llevar un registro de los agresores ni caracterizarlos, a riesgo de crear un cuadro que no se ajuste a la realidad.

Además, existe una relativa dificultad para identificar a los autores de la violencia en línea, especialmente en los casos de violencia de género. West (2014 ap. Taller Comunicación Mujer, 2023) destaca la singularidad de la violencia de género en línea debido a la facilidad con que pueden cometerse los delitos sin conocimiento técnico avanzado, la permanencia digital del contenido en cuestión y la dificultad para identificar a los autores, ya que los ataques a través de internet pueden ser cometidos por cualquier persona en casi cualquier lugar del mundo.

Resolución de casos atendidos

Aproximadamente la mitad de los casos recibidos en este periodo fueron acompañados hasta su resolución y la mayoría de los problemas denunciados inicialmente se solucionaron, incluida la recuperación de cuentas robadas o hackeadas y la retirada de contenidos infractores. En los casos en los que no hubo ningún incidente comprobado, adoptamos como práctica la realización de una breve formación en seguridad digital con contenidos básicos. El objetivo fue aumentar la confianza de las personas asistidas a fin de que tomaran decisiones de forma más autónoma a la hora de gestionar cuentas digitales y dispositivos.

Resolución de casos



Gráfico 4. Resolución de casos

Motivos por los que no hubo resolución

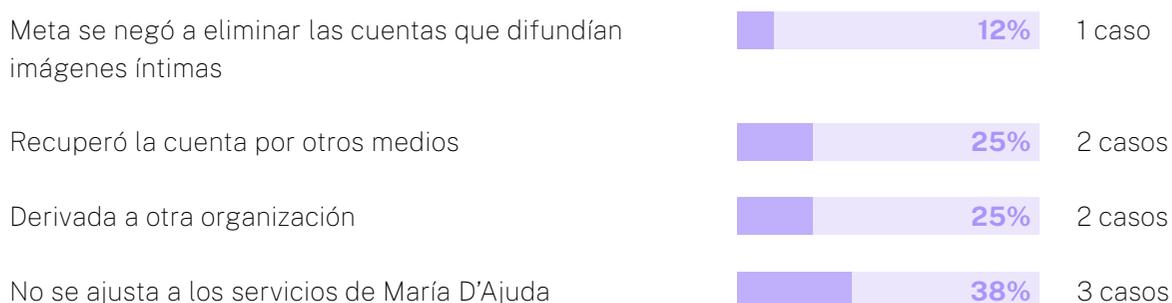


Gráfico 5. Motivos por los que no hubo resolución

Entre los casos que no llegaron a una resolución, destacamos aquellos que se interrumpieron por falta de respuesta de las personas que solicitaron ayuda. Catorce solicitudes abiertas no tuvieron continuidad después del envío de las primeras instrucciones, resultando ser un comportamiento relativamente habitual.

También destacamos los casos en los que el seguimiento no se realizó a través de María d'Ajuda: en dos de ellos la cuenta se recuperó por otros medios, y cinco casos no correspondían a los servicios ofrecidos por la línea y/o fueron derivados a organizaciones asociadas que tenían mayores posibilidades de asistencia.

Sólo en un caso no recibimos una respuesta satisfactoria por parte de una plataforma de redes sociales, que dijo que no había pruebas suficientes para eliminar el contenido publicado. Incluso después de haber argumentado sobre la violación de las normas comunitarias y la violencia de género contenida en la publicación en cuestión, ella no fue eliminada.

Referencias

–Castaño, C.; Martín, J.; Vázquez, S.; Cantos, J. (2008) La brecha digital de género: acceso, uso y habilidades. In: Castaño C. (org.) La segunda brecha digital. Ediciones Cátedra, Madrid.

–Coding rights; InternetLab. (2017) Violências contra mulher na internet: diagnóstico, soluções e desafios. Contribuição conjunta do Brasil para a relatora especial da ONU sobre violência contra a mulher. https://www.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2017/11/Relatorio_ViolenciaGenero_ONU.pdf (revisado el 20 de agosto de 2024).

–Fórum Brasileiro de Segurança Pública; Datafolha (2023). Visível e invisível: a vitimização de Mulheres no Brasil. 4ª Edição. <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/03/visiveleinvisivel-2023-relatorio.pdf> (revisado el 20 de agosto de 2024).

–Taller Comunicación Mujer (2023). Mediciones de la violencia de género digital en América Latina y el Caribe. <https://navegandolibres.org/mediciones-de-la-violencia-de-genero-digital-en-america-latina-y-el-caribe-aborda-las-metodologias-y-contenidos-generados-sobre-la-tematica-ademas-de-los-retos-en-su-abordaje/> (revisado el 20 de agosto de 2024).

Ecuador: Navegando Libres por la Red

Ecuador: Navegando Libres por la Red

Por Mónica Diego y Priscilla Purtschert de Taller Comunicación Mujer y Programa Navegando libres

Breve contexto político y situación de violencia de género en Ecuador

Ecuador atraviesa múltiples crisis desde hace varios años. La crisis derivada de la gestión política de la pandemia por coronavirus; las crisis carcelarias, como reflejo de un Estado ausente con indicios de corrupción, delincuencia organizada, terrorismo y narcotráfico; la expansión de la frontera extractiva en territorios indígenas y reservas naturales e hídricas, y la crisis sociopolítica y económica por factores tanto nacionales como globales. Todo lo anterior ha llevado a que desde el año 2023, el país sea uno de los más violentos en el mundo.

Desde noviembre de 2023, Ecuador se cuenta con un nuevo presidente que estará por un año, y que ha recibido un país con cortes de energía a toda la población, alta deuda pública y con tasas de inseguridad y violencia en aumento. Una de sus primeras medidas fue decretar, desde el pasado 7 de enero, el Estado de Excepción con toques de queda en el país, por varios meses y prorrogable. Esto, junto con nuevas medidas económicas ya aprobadas, como la subida del impuesto al valor añadido y la eliminación de diversos subsidios, develan que los siguientes años serán inciertos para la mayoría de los y las ecuatorianas.

En este contexto, los índices de violencia de género muestran un incremento debido a la alta criminalidad en el país, en especial los feminicidios. En el año 2024 hasta el 31 de mayo, son 108 las vidas de mujeres arrebatadas por la extrema violencia de género. De ellas, 61 son feminicidios íntimos, sexuales o familiares, 10 transfeminicidios y al menos 31 feminicidios en sistemas criminales.²⁵

En cuanto a la violencia de género digital, es una de las formas de violencia menos documentada y conocida. La medición de estas violencias en Ecuador resulta insuficiente, debido a la falta de operaciones estadísticas que permitan evidenciar la prevalencia de este tipo de violencia a nivel nacional y local en diferentes grupos poblacionales, zonas geográficas y contextos. Existen estudios cuantitativos y cualitativos que permiten visibilizar la gravedad de la violencia en línea y cómo afecta a mujeres y niñas de diferentes sectores. Según el Ministerio de Educación y Unicef, en una encuesta a adolescentes y jóvenes menores de 25 años, el 37 % había vivido situaciones relacionadas a ciberacoso, contenido nocivo, el acceso no consentido a cuentas y dispositivos, entre otros. El 21,32 % experimentó situaciones de grooming, retos virales, difusión de imágenes. El 5,68 % señaló haber vivido contacto con fines sexuales, menos del 2 % reportó difusión de imágenes y menos del 1 % extorsión sexual. A pesar de la relevancia de la encuesta, esta carece de un cruce de variables que permita visibilizar cuáles son las violencias y riesgos específicos hacia las jóvenes y las niñas, además de las personas LGTBQA+.²⁶ Otros datos más recientes en relación a los delitos,

25 Más información en: <http://www.fundacionaldea.org/noticias-aldea/termapa2024> (revisado el 19 de agosto de 2024).

26 Ministerio de Educación del Ecuador [Mineduc], Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [Unicef] (2022). Internet seguro. U-Report. Resultados encuesta. <https://www.unicef.org/ecuador/sites/unicef.org.ecuador/files/2023-03/Resultados-Internet-Seguro.pdf>

como los de la Fiscalía General del Estado, entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de agosto de 2023,²⁷ recogen las denuncias que involucran el uso de las TIC a nivel nacional. La suplantación de identidad, la violencia a la intimidad y el acoso sexual, representan el mayor número de casos.

En relación al marco normativo sobre violencias facilitadas por la tecnología, se puede dividir en dos grupos, el primero que recoge la violencia de forma general, y el segundo que hace referencia específica a situaciones de violencia de género digital. Dentro del primer grupo tenemos a la Constitución del país, ya que al ser norma suprema y general sus derechos y principios se aplican a todos los casos de violencia incluyendo a las violencias facilitadas por la tecnología. En cuanto al segundo grupo está el Código orgánico integral penal (COIP), con la incorporación entre los años 2019, 2021 y 2023 de nuevos delitos o reformas a otros, ampliando los delitos a contextos digitales.²⁸ Por ejemplo, la Ley orgánica para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres (2018) que en su artículo 10 reconoce que tanto la violencia psicológica como la violencia sexual se pueden ejercer por medios tecnológicos o digitales.

Con todo este contexto político, social y normativo, el programa Navegando Libres por la Red y su línea de acompañamiento ha observado un incremento de las violencias digitales de género, principalmente a mujeres, niñas, población LGTBQA+ y a defensoras de derechos humanos y del territorio.

Línea de ayuda: Navegando Libres por la Red

La línea de acompañamiento fue creada en el año 2018 como una apuesta política para disminuir la brecha de género digital y hacer de internet un espacio seguro para ser habitado. Principalmente atiende a mujeres, población LGTBQA+, niñas, niños, adolescentes, a colectivos y a defensoras de derechos humanos y del territorio. Actualmente tres personas del equipo técnico están a cargo de acompañar los casos recibidos.

El enfoque de la línea apunta a tres aspectos:

– Protección integral, de manera conjunta para reducir la violencia o responder frente a los ataques. Algunas de las estrategias de acompañamiento en esta línea son los cuidados digitales para la prevención de la violencia y la protección de la información en el espacio virtual, apostar por hábitos de protección integrales y cotidianos, acciones de respuesta y búsqueda de justicia más allá del sistema penal, construir y fortalecer redes regionales para incidir en las plataformas y políticas públicas, entre otras.

27 Fiscalía General del Estado [FGE] (21 de marzo y 20 de septiembre de 2023): Informes estadísticos Ticket#2023032022001112 y Ticket#2023091322001035. Respuestas a solicitudes de información pública emitidas por TCM.

28 COIP: Art. 103.-Pornografía con utilización de niñas, niños o adolescentes, Art. 104.-Comercialización de pornografía con utilización de niñas, niños o adolescentes, Art. 154.1.-Instigación al suicidio Art. 154.2.-Hostigamiento Art. 166.-Acoso sexual. Art. 170.-Abuso sexual. Art. 171.-Violación Art. 173.-Contacto con finalidad sexual con menores de dieciocho años por medios electrónicos Art. 174.-Oferta de servicios sexuales con menores de dieciocho años por medios electrónicos Art. 185.-Extorsión Art. 230.-Interceptación ilegal de datos.

– **Herramientas de autodefensa digital** para protegerse en el espacio digital usando dispositivos, aplicaciones, o configuraciones de privacidad y seguridad dentro de plataformas o incrementando el conocimiento con respecto a la tecnología.

– **Agenciamiento y autonomía**, como la posibilidad individual y colectiva de hacer y actuar en favor de nosotres mismas, de nuestra vida, cuerpos físicos y digitales.

En los comienzos la línea recibía los casos a través de un correo seguro y vía Telegram. Desde 2024 se ampliaron los canales de contacto a través de un número de teléfono. Actualmente, los canales oficiales son:

- Formulario de contacto en la web navegandolibres.org
- Signal: +593 98 920 0476
- Telegram: @NavegandoLibres +593 98 920 0476
- Whatsapp: +593 98 920 0476
- Correo electrónico: reportaviolencia@navegandolibres.org

Adicionalmente recibimos casos a través de otras vías:

- Redes sociales de TCM y NL.
- Contactos personales de las acompañantes.
- Derivaciones de otras organizaciones.

Las fases del acompañamiento consisten en: primer contacto; reunión para documentar el caso, desarrollar el **plan de acción y medidas de respuesta; reuniones posteriores de seguimiento, cierre y evaluación**. Todos los casos acompañados son documentados en una base de datos segura con el consentimiento de las personas que acompañamos con el fin de facilitar su seguimiento, sistematización y análisis.

Acompañamiento de casos de violencia de género en línea

¿Qué tipos de casos atendió la línea de ayuda?

Entre el 1 de junio de 2023 y el 31 de mayo de 2024, se recibieron un total de 59 solicitudes de acompañamiento. De las solicitudes recibidas se tiene que: 34 tenían que ver con situaciones de violencia sexual, 28 de acoso digital, 11 casos de acceso no consentido a cuentas o dispositivos, cuatro casos de *doxing*, dos casos de discurso de odio, un caso de ataques a la libertad de expresión y un caso de *grooming*. En algunos casos en los que no se llegó a agendar un acompañamiento se desconoce el tipo de violencia digital.²⁹

²⁹ En muchas de las solicitudes recibidas ocurren más de un tipo de violencia, por eso los números no necesariamente coinciden con el número de solicitudes.

Solicitudes de acompañamiento

De 59 solicitudes de acompañamiento:

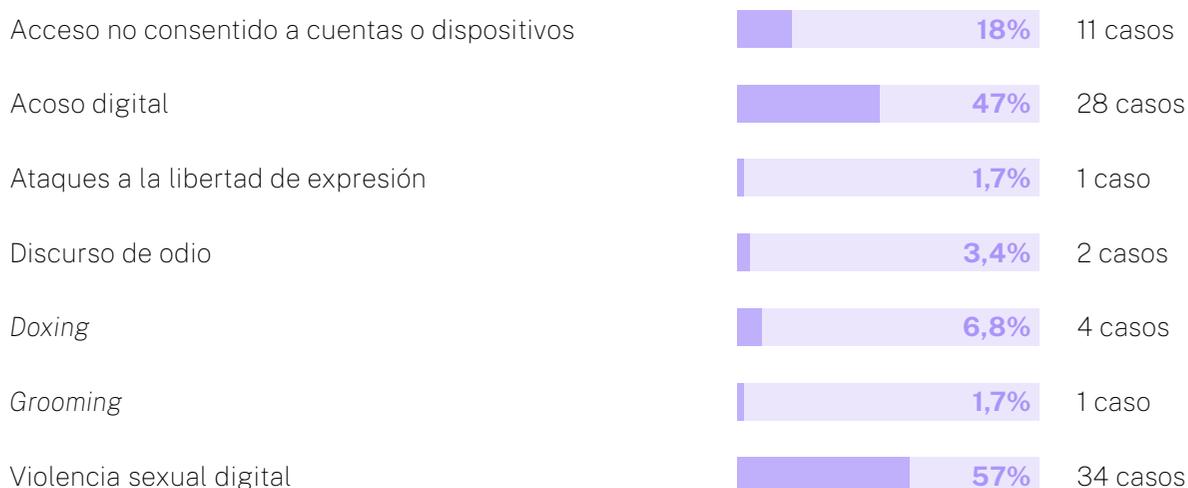


Gráfico 1. Solicitudes de acompañamiento

Se identifica que la violencia sexual digital y el acoso digital, fueron los tipos de violencia de género digital más recurrentes. Dentro de estas, los ataques más frecuentes fueron: las amenazas y lenguaje violento, y la difusión, elaboración o almacenamiento de imágenes o videos íntimos sin consentimiento. El hecho de que los tipos de violencia más comunes sean el acoso digital y la violencia sexual digital se corresponde con los altos índices de acoso y violencia sexual que afectan a las mujeres fuera de internet.

¿Quiénes son las personas víctimas/sobrevivientes de la violencia de género en línea?

De los 59 casos registrados, cinco corresponden a organizaciones sociales y los 54 restantes se trata de casos individuales. En los casos en los que se pudo determinar la identidad de género de las personas acompañadas se tiene que 39 eran mujeres cis y en relación a la orientación sexual se tiene que 27 eran personas heterosexuales, tres bisexuales, una lesbiana y una persona respondió que no le gusta etiquetarse.

Identidad de género



En los casos en los que se pudo determinar la orientación sexual de las personas acompañadas:



Gráfico 2. Identidad de género

Con respecto a la edad, en los casos donde se tiene registro consta que: dos eran menores de 18 años, 14 tenían entre 19 y 25 años, 14 entre 26 y 35 años y tres de entre 36 y 45 años. Se ha podido constatar que la mayoría de casos ocurrieron a personas de entre 17 y 35 años.

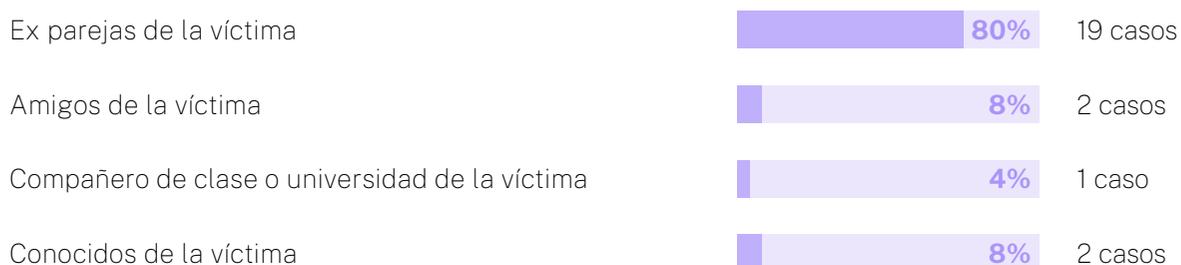
¿Quiénes son los atacantes principales?

Solo en 24 casos pudo identificarse a los agresores. Es común que quienes agreden aprovechen el anonimato facilitado por las TIC. Esto no solo aumenta la impunidad, sino que en algunos casos dificulta la gestión de acciones de respuesta.

De los 24 casos en los que sí se tiene información sobre los agresores, se tiene que 19 corresponden a exparejas de las víctimas, dos eran amigos de la víctima, dos personas conocidas y un compañero de clase. Al igual que se ha estudiado en otros tipos de violencia de género, existe un fuerte patrón que da cuenta de las violencias que sufren las mujeres en sus relaciones íntimas.

En seis casos se conoce que eran personas desconocidas para la víctima, en tres se trató de perfiles falsos, en uno ataques por parte de grupos antiderechos y en el resto de casos no se pudo determinar. La falta de datos sobre los agresores tiene que ver con que en muchos casos son desconocidos o se ocultan detrás de perfiles falsos.

Agresores cuando pudieron ser identificados



Agresores cuando no pudieron ser identificados



Gráfico 3. Quiénes son los atacantes principales

Resolución de casos atendidos

En el periodo indicado se recibió un total de 59 solicitudes de acompañamiento. De estas, 38 casos fueron acompañados, de los cuales 31 han sido cerrados y siete siguen en curso. Por otra parte, se tiene que 21 solicitudes fueron canceladas al no obtener una respuesta por parte de las solicitantes para iniciar el acompañamiento.

Cabe señalar que en los casos en los que se ha contactado a las plataformas, la respuesta ha demostrado ser insuficiente, principalmente porque no existen rutas de prevención. En numerosos casos solo se puede denunciar cuando la violencia ya ha ocurrido. Sus omisiones recurrentes tras la denuncia de estas situaciones dan cuenta de cómo la violencia de género digital sigue sin ser una prioridad.

Resolución de casos

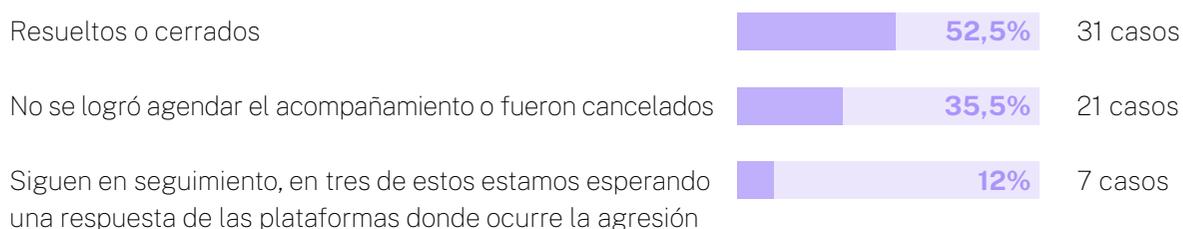


Gráfico 4. Resolución de casos

Un caso de acompañamiento

Laura* (16 años) vive violencia sexual digital. A inicios de 2023 ella graba un video donde aparece desnuda y lo envía al chico con el que estaba saliendo. Sin que ella lo sepa, en abril del mismo año el video empieza a circular en varios chats de WhatsApp y Facebook. La situación estalla cuando su tía envía el video al chat familiar alarmada porque lo ha encontrado en el celular de su esposo. Los familiares que se encontraban en el chat continúan reenviando el video supuestamente para alertar de la situación y este termina viralizándose.

La madre de Laura acude a un centro de atención integral y la trabajadora social nos pone en contacto. Ahí nos cuenta que intentaron denunciar, pero que una funcionaria les informó que, si Laura envió el video, no hay nada que hacer, que ella lo hizo con consentimiento y que, por lo tanto, es igualmente responsable. Tras esta desinformación no consiguen realizar la denuncia y los padres deciden castigarle quitándole el celular y prohibiéndole utilizar redes sociales.

Desde Navegando Libres les damos información para colocar varias medidas de protección y cuidados digitales. Enviamos una solicitud a WhatsApp para detener la difusión por sus canales, sin embargo, no recibimos una respuesta satisfactoria por parte de la plataforma. Con el apoyo de la trabajadora social se intenta realizar algunas acciones de sensibilización en el colegio de Laura, pero el colegio no tiene interés y se dificulta el proceso.

Un año después, el video vuelve a circular entre sus compañeros de clase y otras personas de la comunidad. La madre acude al colegio en busca de apoyo y le indican que en estos casos “lo mejor es dejar pasar” y que “ya se van a olvidar”, no le brindan ningún tipo de apoyo. Actualmente este caso está en curso y se están planificando otras acciones.

Este caso ha sido especialmente complejo por la falta de herramientas y conocimientos de las personas de su entorno para poder acompañarle y contenerle. Desde el comienzo hubo varias prácticas de revictimización donde se culpabilizó y castigó a Laura por haber ejercido su derecho a vivir su sexualidad. La negligencia por parte de la institución educativa, el sistema de justicia y la plataforma donde ocurre la violencia también dan cuenta de los obstáculos a los que se enfrentan las sobrevivientes de violencia de género digital para obtener reparación y justicia. Este tipo de casos revelan la urgencia de pensar estrategias de autodefensa, justicia y reparación de carácter comunitario, y colocar en el centro a las personas que viven la violencia atendiendo a sus necesidades y deseos.

***Utilizamos un seudónimo.**

Tendencias y reflexiones finales

Tendencias y reflexiones finales

Los tres capítulos narrados por las líneas de ayuda demuestran una realidad latinoamericana marcada por la violencia generalizada, contextos políticos en crisis, narcotráfico y marcos jurídicos deficientes que están lejos de proteger a la población. En este panorama, la violencia de género tiene cabida diariamente dentro y fuera de línea, y los datos recopilados por las organizaciones demuestran que ante esta situación hay una falta de acceso a la justicia, y en consecuencia una deficiente o nula reparación del daño para las víctimas y sobrevivientes de la violencia digital arraigada en el género.

Como se mencionó en la nota metodológica, el análisis comparativo entre las tres líneas de ayuda tiene sus limitaciones debido al uso distinto de clasificaciones de casos, así como a las diferencias geográficas. No obstante, es posible hacer una reflexión sobre las principales tendencias y coincidencias a las que se enfrentan estos servicios al momento de hacer su labor. A continuación, presentamos los principales hallazgos.

La actuación del sector público y privado frente a la violencia de género en línea

El derecho a vivir una vida libre de violencia debe ser garantizado por el Estado de acuerdo con la Convención Belem Do Pará para combatir y erradicar la violencia contra las mujeres,³⁰ que fue firmada y ratificada por los Estados americanos desde los años 90. A pesar de ello, vemos dos tendencias constantes en la región. Por una parte, las agresiones que tienen como factor central el género suceden en graves índices cada día, prueba de ello son los datos recopilados desde las líneas de ayuda. Por otra, algunos gobiernos han decidido poner en marcha marcos jurídicos que criminalizan el uso de medios digitales, los cuales lejos de proteger a los grupos poblacionales que históricamente han sido vulnerados, los pone en una situación endeble.³¹

No solo los marcos jurídicos son pobres y, en algunas ocasiones, criminalizantes, sino que las líneas de ayuda han identificado una dificultad de acceso a la justicia, como queda evidente en el caso de Laura, que ejemplifica Navegando Libres por la Red en su capítulo. La ineficiencia del Estado ante la violencia de género implica una negligencia que está costando la vida de mujeres, infancias, activistas, periodistas y personas de la comunidad LGBTQIA+. Por ello, el papel del Estado debe centrarse en la generación de un marco regulatorio capaz de atender la violencia de género –en línea y fuera de ella–, así como dar sustento a instituciones encargadas de hacer valer la justicia.

30 OEA. Inter-American Convention on the Prevention, Punishment and Eradication of Violence Against Women “Convention of Belem do Para. Disponible en: <http://www.oas.org/juridico/english/treaties/a-61.html> (revisado el 21 de agosto de 2024).

31 Lara Castro, P. (2023). When protection becomes an excuse for criminalization: Gender considerations on cybercrime frameworks. Disponible en: https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/gender_considerations_on_cybercrime.pdf (revisado el 21 de agosto de 2024).

Por otra parte, las plataformas digitales y otros actores del sector privado tienen la responsabilidad de garantizar el respeto de los derechos humanos en los medios digitales.³² Las líneas de ayuda han visibilizado el papel determinante que tienen las plataformas digitales en la remoción de contenido de violencia sexual y de género. Eso enfatiza la importancia de que estas empresas cuenten con estándares basados en una perspectiva de género que les permitan tomar decisiones adecuadas, veloces y eficaces en el momento en que una víctima interpone una solicitud para eliminar o frenar la circulación de un contenido que está violentando su integridad.

Violencia sistémica trasladada al entorno digital

No es coincidencia que las violencias de género fuera de línea narradas en los tres capítulos y las violencias facilitadas por las tecnologías digitales atendidas por las tres líneas de ayuda sean sumamente similares. La violencia de género es una problemática estructural que está prendida a las dinámicas cotidianas de las sociedades, por lo que debe atenderse de forma holística, comprendiendo que las agresiones sucedidas en entornos digitales probablemente tendrán una repercusión fuera de ellos, o viceversa. Es decir, cuando sucede una agresión, esta puede estar conformada por acciones en entornos digitales y análogos, formando parte de una misma violencia.

Existen similitudes, especialmente, entre las líneas de ayuda de Ecuador y Bolivia, quienes registraron que las formas de agresión más comunes que atienden son la violencia y abuso sexual digital. Estos casos se caracterizan por las amenazas de publicación de contenido sexual, como imágenes o videos, o directamente por la publicación sin el consentimiento de las víctimas, frecuentemente a través de plataformas digitales. Este tipo de violencia sexual está acompañada de acoso (siendo la segunda violencia más acompañada por estas dos líneas de ayuda) y de amenazas con lenguaje violento. En algunas ocasiones, a las personas que son víctimas de este tipo de agresión se les busca extorsionar, solicitando una cantidad económica para la no publicación y difusión de dicho contenido sexual.

Mientras tanto, Maria d'Ajuda registró mayor atención de casos de robo de cuentas, lo que el Centro S.O.S. Digital determinó como la cuarta forma de agresión más común atendida. Se trata en su mayoría de cuentas de redes sociales y correos electrónicos, en el caso de Brasil las cuentas pertenecen a redes de Meta. Las líneas de ayuda y las víctimas se enfrentan al desafío de identificar a los agresores, aunque en aquellos en que se han logrado identificar, especialmente en el caso de Ecuador, una parte proviene de relaciones de pareja o ex parejas de las víctimas.

32 APC, Derechos Digitales y Global Partners Digital. (2024). Gender, Tech & the role of business: APC, Derechos Digitales and Global Partners Digital submission to the UN Human Rights B-tech Project call for inputs. Disponible en: <https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/APC-Derechos-Digitales-and-Global-Partners-Digital-submission-to-the-UN-Human-Rights-B-tech-Project-call-for-inputs.pdf> (revisado el 21 de agosto de 2024).

Violencias más atendidas por líneas de ayuda

Línea de Ayuda	1ra Violencia atendida	2da Violencia atendida	3ra Violencia atendida
Centro S.O.S Digital (Bolivia)	Abuso sexual a través de TIC	Acoso	Desprestigio
Maria d'Ajuda ³³ (Brasil)	Robo/invasión de cuentas	Acceso no autorizado a dispositivos	Exposición de imágenes íntimas
Navegando Libres por la Red (Ecuador)	Violencia sexual digital	Acoso digital	Ataques a la libertad de expresión

Tabla 1. Violencias más atendidas por líneas de ayuda

La violencia de género en línea tiene graves afectaciones en el ejercicio igualitario de los derechos humanos. La violencia sexual en línea no solo tiene consecuencia en la afectación de la confianza de las víctimas, sino que va más allá, vulnerando de forma directa los derechos sexuales y reproductivos, así como el derecho a la privacidad. Asimismo, la difusión de contenido sexual tiene un efecto negativo en la reputación de las víctimas: sistemáticamente las mujeres han sido amenazadas con el control de sus cuerpos,³⁴ y esta práctica social arraigada en las desigualdades de género se ha trasladado al entorno digital.

Desafortunadamente, el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos en medios digitales se ha debatido en los marcos legales desde una perspectiva prohibitiva y criminalizante, como ya lo anunciaba Fundación InternetBolivia.org. Gobiernos se han valido del argumento de la “protección a la moral pública” para fundamentar sus acciones punitivas en contra de mujeres y comunidad LGBTQIA+ que expresan su sexualidad. Esta mala práctica sobrepone a los patrones patriarcales de “moralidad”, guiando las discusiones e invisibilizando voces de grupos afectados. Es así como estas legislaciones limitan el disfrute de la sexualidad, pues algunas ignoran factores como el consentimiento de las personas y criminalizan actos que según la moral son considerados contenidos inapropiados o indecentes.³⁵

La violencia de género en línea también tiene como consecuencia una limitación a la libertad de expresión y el acceso a la información. Por una parte, las amenazas recibidas por las víctimas generan miedo y pueden ocasionar un silenciamiento estructural, que se traduce en la autocensura en las plataformas digitales y la exclusión social de las víctimas, es decir, una clara

33 Maria d'Ajuda recibió en segunda y tercera posición solicitudes consultorías de seguridad digital para organizaciones y solicitudes de prevención (cuidados básicos digitales), sin embargo, estas al no ser consideradas como formas de violencia, se toman sus siguientes (cuarta y quinta) solicitudes que sí corresponden a tipos de violencias: acceso no autorizado a dispositivos y exposición de imágenes íntimas.

34 ONU Mujeres. Tipos de violencia contra las mujeres y las niñas. Disponible en: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence> (revisado el 21 de agosto de 2024).

35 Lara Castro, P. (2024). Combating TFGBV under the Lenses of International Human Rights Law. Derechos Digitales.

vulneración a la libre expresión y opinión, así como al libre desarrollo. Por otra, la violencia en línea puede afectar la disposición de las víctimas a usar las tecnologías digitales y con ello el acceso a cualquier tipo de información y el acceso al conocimiento.

Cuando se ejercen violencias de género en línea el derecho a la privacidad se ve afectado en consecuencia, pues la intimidad de las personas queda expuesta, dejándoles también con un daño reputacional cuando se trata de violencia sexual en línea. Por otro lado, el robo de cuentas deja en posesión de agresores información personal y confidencial que puede detonar en una serie de extorsiones a las víctimas o discriminaciones en la esfera pública por la difusión de información sensible. Con esto es posible constatar que a partir de un acto de violencia de género en línea se pueden derivar muchos otros con tendencias a afectar de manera negativa a las víctimas y sobrevivientes.

Internet es un medio habilitante para el ejercicio de otros derechos humanos, incluyendo el mismo derecho a vivir una vida libre de violencia; el acompañamiento e información que las víctimas pueden recibir a través de la red es un ejemplo de ello. El derecho a la educación, al conocimiento, al desarrollo y otros tantos son beneficiados por internet y otras tecnologías digitales, sin embargo, cuando se ejercen violencias de género en línea se produce un obstáculo para lograr la igualdad entre los géneros, pues deja en condiciones de desventaja y desigualdad a quienes son víctimas de esta situación, especialmente mujeres, infancias, personas de la comunidad LGBTQIA+ y otros grupos históricamente vulnerados. Por ende, este panorama repercute gravemente en el alcance de la justicia y la igualdad de género.

La importancia de documentar la violencia de género en línea

Taller Comunicación Mujer, Marialab y Fundación InternetBolivia.org enfatizaron que existe una falta de registros estadísticos oficiales que representen el número de casos, los tipos de violencias recibidas, los perfiles de las víctimas y los agresores. Como consecuencia, se tiene una perspectiva incompleta de la violencia de género facilitada por las tecnologías digitales en los países latinoamericanos, lo que es una limitante para la creación de programas, proyectos y políticas públicas que buscan combatir esta problemática.

En este sentido, las líneas de ayuda representan una fuente de información confiable que contribuye a la construcción de un panorama nacional. Si bien su labor es reconocida por atender y acompañar a las víctimas y sobrevivientes, así como en generar contenidos de prevención y de prácticas de seguridad digital, estos mecanismos de asistencia y acompañamiento también tienen un impacto en la documentación de casos, medios y formas de violencia.

En algunos casos, estas líneas realizan informes periódicos sobre las causas atendidas, lo que aporta a la visibilización de la situación de violencia digital. Sin embargo, aunque su labor primordial no es la de monitoreo, al momento de atender casos quedan brechas de información que podrían ser útiles para este propósito, tales como el perfil de las víctimas—que en un esfuerzo por respetar sus decisiones, garantizar su seguridad y generar confianza se les solicitan los datos mínimos necesarios—o el perfil de los agresores, que debido al anonimato no es posible en muchos casos su identificación.

Los desafíos al acompañar casos de violencia de género en línea

Acompañar este tipo de casos conlleva una gran complejidad porque significa enfrentarse al problema estructural de la violencia de género. Esto requiere de medidas de carácter holístico en donde el espacio en línea y analógico se conciben como un mismo y se aborden todas las aristas de la problemática. Cuando una violencia de género sucede en línea, no solo basta con la atención en materia tecnológica, es decir, activar medidas de seguridad digital correspondientes o solicitar a alguna plataforma digital tomar acciones, sino que se requiere un acompañamiento de contención emocional para que las víctimas tengan un seguimiento psicológico adecuado, así como un asesoramiento legal que les permita acceder a la justicia y, posteriormente, a la reparación del daño.

El inmenso trabajo que realizan las líneas de ayuda es posible gracias a los equipos multidisciplinarios de trabajo que atienden diariamente estos casos, por lo que es importante enfatizar que el autocuidado del personal es primordial, ya que acompañar a víctimas de violencia de género no es una tarea sencilla, por el contrario, implica una carga emocional y psicológica significativa que debe ser prioritaria.³⁶ En términos más operativos, las líneas de ayuda también deben poseer una infraestructura que les permita atender estas situaciones, por ejemplo, sistemas de tickets para la recepción de casos, así como un andamiaje institucional basado en la generación de métodos y procesos internos que cuiden la información sensible que obtienen.

Por otra parte, un desafío identificado se refiere al alcance limitado que tienen las líneas de ayuda, especialmente frente a la inacción de actores externos como las plataformas digitales o las autoridades gubernamentales. Si bien cumplen un rol clave al ofrecer respuesta inmediata a personas en situaciones de extrema vulnerabilidad o fragilidad, las líneas de ayuda muchas veces carecen del apoyo y reconocimiento institucional necesario para desarrollar una asistencia integral. La carencia de programas comprensivos de combate a la violencia de género en línea y una perspectiva mayormente punitivista de las autoridades de la región al abordar el tema no solo generan vacíos en ofrecer una respuesta efectiva a las víctimas y sobrevivientes, como representan una pérdida de oportunidad de impulsar redes de apoyo ampliadas entre Estado, empresas y sociedad civil.

Un reto asociado se refiere a la sostenibilidad financiera de estos mecanismos de acompañamiento. Creemos fundamental que los donantes regionales e internacionales reconozcan la ardua labor de las organizaciones sociales que implementan estas líneas de ayuda y que promuevan el flujo de recursos para mantenerlas activas. Estas tres líneas son relativamente nuevas, la primera de ellas iniciando operaciones en 2018, por lo que para que su actuación, y la de otras líneas, sigan en funciones es fundamental el papel de la cooperación internacional. En ese sentido, más que apoyos puntuales, de duración limitada o basados en el número de casos atendidos, se hacen necesarios financiamientos de carácter institucional y a largo plazo que permitan a las organizaciones efectivamente fortalecer sus capacidades de operación y dar cuenta de sus propias necesidades internas.

³⁶ En su libro *Counting Feminicide*, especialmente en sus capítulos 3 y 4, Catherine D'Ignazio narra la historia de diferentes personas que colaboran en organizaciones, movimientos o colectivos encargadas de monitorear casos de feminicidios, en los cuales refleja la carga emocional y psicológica que implica para las personas estar en constante cercanía con información y datos de violencia extrema, así como al dar seguimiento y acompañar a las familias de las víctimas que buscan el acceso a la justicia. D'Ignazio, C. (2024). *Counting Feminicide*. MIT Press.

Seguir reflexionando sobre la importancia de las líneas de ayuda

Nuestra intención con el presente texto fue hacer un esfuerzo por visibilizar el trabajo de las líneas de ayuda, así como empezar a identificar tendencias a partir de su labor. Desde Derechos Digitales consideramos fundamental seguir aportando elementos para fortalecer la conversación sobre la importancia de las líneas de ayuda, pero también para promover respuestas efectivas e integradas entre el Estado, la sociedad civil y las empresas que apunten a la superación de desigualdades y de la violencia en nuestra región.

Algunas recomendaciones en esta dirección son:

- Continuar trabajando en la concientización y sensibilización de la violencia de género en línea y fuera de ella;
- Fomentar acciones preventivas en seguridad digital y cuidados digitales desde la sociedad civil;
- Promover el flujo de la cooperación internacional con la finalidad de garantizar la sostenibilidad financiera de las líneas de ayuda que acompañan casos de violencia de género en línea en América Latina;
- Fomentar la creación de programas integrales de protección y acceso a la justicia para víctimas de violencia de género en línea con un carácter multisectorial entre Estado, empresas y sociedad civil;
- Generar marcos legales de combate a la violencia de género anclados en los derechos humanos y basados en una perspectiva interseccional que priorice la protección de grupos históricamente vulnerados y superar regulaciones que criminalizan los derechos sexuales y reproductivos, así como la libertad de expresión;
- Crear mecanismos efectivos de denuncia con perspectiva de género por parte de las plataformas digitales y fortalecer capacidades de atención con enfoque de género a personas moderadoras de contenido que trabajan en plataformas digitales.



derechosdigitales.org