

TELEFÓNICA ABOGA POR UN MAYOR COMPROMISO  
EN EL DISEÑO Y USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA

# Construyendo un entorno digital seguro para los menores

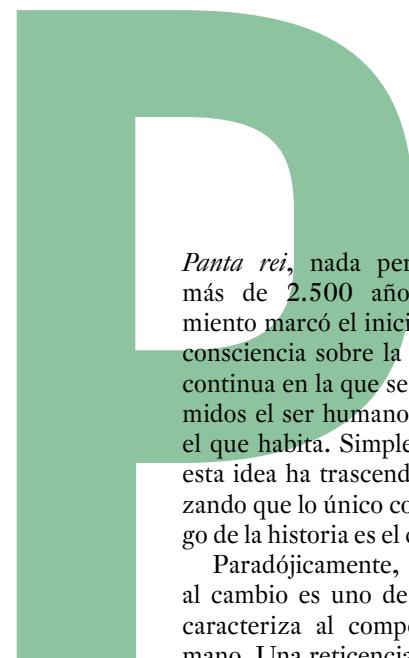
Dentro de sus compromiso en la protección digital de los menores y ante los riesgos a los que se enfrentan en la actualidad, Telefónica propone la adopción de un enfoque de adaptación al cambio basado en el diseño y uso responsable de los dispositivos y servicios digitales, así como en el apoyo a la sensibilización y formación de familias, docentes y menores.

TEXTO: JUAN LUIS REDONDO E ISABEL MARÍA ÁLVARO  
ILUSTRACIÓN: VAN SAIYÁN

Palabras  
clave:

Protección digital,  
menores, seguridad,  
uso responsable,  
diseño responsable.





*Panta rei*, nada permanece. Hace más de 2.500 años, este pensamiento marcó el inicio de la toma de conciencia sobre la transformación continua en la que se encuentran sumidos el ser humano y el mundo en el que habita. Simple en apariencia, esta idea ha trascendido eras, afianzando que lo único constante a lo largo de la historia es el cambio.

Paradójicamente, la resistencia al cambio es uno de los rasgos que caracteriza al comportamiento humano. Una reticencia integrada ante nuevas incógnitas y paradigmas que empaña nuestra visión del futuro.

En la era actual, el mayor cambio que estamos experimentando es la digitalización. Las nuevas tecnologías y servicios digitales han transformado profundamente nuestras dinámicas sociales y económicas, generando nuevos modelos de interacción, aprendizaje o trabajo. El impacto de esta transformación es especialmente palpable en las generaciones más jóvenes que se han desarrollado en la era digital.

Niños, niñas y adolescentes tienen un estilo de vida estrechamente ligado con el mundo digital, siendo el manejo de la tecnología algo aparentemente intuitivo para ellos. Esta nueva realidad de los jóvenes en la era digital muchas veces entra en conflicto con la nostalgia de las generaciones híbridas que han vivido gran parte de su vida en la era analógica, siendo para ellos difícil concebir —o incluso aceptar— este cambio. No obstante, la esencia de las dinámicas sociales y académicas de las nuevas

generaciones son similares, pero se realizan desde un plano diferente:

**Antes**, las interacciones no presenciales se realizaban a través del teléfono fijo o plataformas de mensajería como Messenger; las lecciones se impartían a través de una variedad de libros; y la visión de la imagen corporal se regía por las revistas.

**Ahora**, las relaciones se establecen o mantienen a través de dispositivos digitales y aplicaciones móviles como WhatsApp; las clases se apoyan en herramientas digitales y múltiples recursos en internet; y las tendencias estéticas se definen a través de las redes sociales.

Asimismo, se percibe un mayor número de riesgos a los que están expuestos los jóvenes. Aun cuando el tipo de situaciones de riesgo sean similares, su alcance y velocidad de transmisión son notablemente mayores.

**Antes**, el acoso escolar o sexual estaba limitado por la presencialidad; los estudiantes se evadían de la lección a través de la imaginación; y la imagen corporal se dictaba a largo plazo por las tendencias del momento.

**Ahora**, las personas que ejercen acoso pueden hacerlo en cualquier momento, desde cualquier lugar y a cualquier persona; los estudiantes se evaden navegando en la web o interactuando en aplicaciones de mensajería; y las tendencias estéticas fluctúan casi mensualmente, generando ideales inalcanzables.

En suma, como sociedad debemos sin duda apostar por la adap-



**La llegada de la IA no solo ha impactado en el desarrollo y nuevas oportunidades para niños y adolescentes, sino también en los riesgos que afrontan**

tación al cambio. La solución no se encuentra en la negación de la tecnología, sino en la creación de un entorno que garantice la protección de niños, niñas y adolescentes en el nuevo entorno digital.

fue hasta principios de los 90, con el desarrollo del *World Wide Web* (www), que internet se popularizó entre toda la población.

#### **Primer punto de inflexión: la introducción de la web 2.0**

La primera versión de internet, la web 1.0, era estática; solo ofrecía información y no había opción de interacción entre los usuarios. No fue hasta mediados de la década de los 2000 que internet evolucionó a un modelo más dinámico: la web 2.0, caracterizada por la creación y difusión de contenido generado por los propios usuarios.

Pese a ser un espacio abierto más interactivo y colaborativo, la participación de los usuarios dependía del poder adquisitivo para comprar un ordenador y la disponibilidad de conectividad.

Antes de nada, hay que comprender que la magnitud del impacto que ha tenido internet era inimaginable en sus inicios. Internet —o, más bien, Arpanet— tenía inicialmente un propósito de comunicación y acceso a la información para actividades militares y académicas. No

positivos y las mejoras en calidad y velocidad de conexión ha generado una mayor base de usuarios, entre los que se encuentran niños, niñas y adolescentes. De este modo, el contenido y las interacciones en internet se han hecho más diversas y frecuentes, y el entorno en línea se ha vuelto más complejo.

#### **Segundo punto de inflexión: el smartphone**

En 2007, Apple lanzó el primer iPhone, una innovación que amplió enormemente las capacidades básicas de los dispositivos móviles. Los usuarios pasaron de las llamadas y los mensajes de texto a un nuevo mundo de aplicaciones digitales que permitían acceder desde la palma de la mano a una gran variedad de actividades —como la publicación de contenido, la visualización de videos, el acceso a la cuenta bancaria o las



compras *online*—. Esta innovación de Apple fue replicada por otras compañías en poco tiempo, generando una gran oferta de *smartphones* cada vez más asequibles para los usuarios. En 2024, alrededor del 56 % de la población poseía uno<sup>1</sup>.

Dada la familiaridad de las generaciones más jóvenes con el *smartphone* desde edades tempranas, conciben esta herramienta como un elemento más de su vida que les permite participar en sus actividades sociales. Según un estudio de Ofcom realizado en Reino Unido, nueve de cada diez niños tiene un *smartphone* a los 11 años<sup>2</sup>.

#### Tercer punto de inflexión: la segunda generación de redes sociales

Aunque durante la última década su popularidad ha aumentado considerablemente, las redes sociales han estado presentes en internet desde sus inicios. La primera plataforma reconocida como red social fue Six-Degrees.com, lanzada en 1997. Poco tiempo después surgieron otras páginas web como Meetup.com, Friendster, MySpace y Facebook, conformando lo que puede denominarse como “la primera generación de redes sociales”. Las funcionalidades y la base de usuarios de estas pla-

**Cuarto punto de inflexión: la inteligencia artificial generativa**  
En 2022, OpenAI sorprendió al mundo con ChatGPT, una plataforma de inteligencia artificial generativa (IA Gen) disponible de forma gratuita para todos los usuarios de internet. El éxito de esta plataforma mostró los avances en comprensión y generación del lenguaje natural, e impulsó una ola de innovación que ha dado lugar a multitud de plataformas de IA Gen con diversas funcionalidades ligadas a la generación de texto o la creación de imágenes o vídeos.

Como era de esperar, las nuevas generaciones digitales, altamente

familiarizadas con la tecnología, incorporaron rápidamente la IA Gen en sus actividades. Esta nueva tecnología ha pasado a ser una herramienta con la que resolver dudas académicas o desatar su creatividad mediante la producción de imágenes y vídeos.

#### Retos pendientes

Este nuevo contexto no solo ha impactado en el desarrollo y nuevas oportunidades para niños, niñas y adolescentes, sino también en los riesgos que afrontan. Telefónica es consciente de los desafíos que enfrentan los jóvenes, y de la necesidad de actuar para mitigarlos. Por eso, Telefónica tiene un papel activo en la protección de los menores *online* desde hace dos décadas.

Los inicios del compromiso de Telefónica con la protección de menores en el entorno *online* se remontan al año 2005, cuando participó en la conferencia organizada por la Comisión Europea sobre los riesgos del uso de móviles por menores. En el año 2025 hemos renovado este compromiso intentando comprender mejor los retos, proponiendo soluciones efectivas que garanticen un entorno digital seguro para los menores y proporcionando nuevas herramientas que ayuden a padres y educadores a crear este entorno digital seguro.

El resultado de este proceso ha sido el establecimiento de cinco categorías de riesgos: (1) acceso de los menores a contenido inapropiado, dañino u ofensivo; (2) vulnerabilidad de los menores frente a interacciones *online*; (3) el impacto de las redes sociales; (4) la distribución de contenido sexual de menores *online*; y (5)

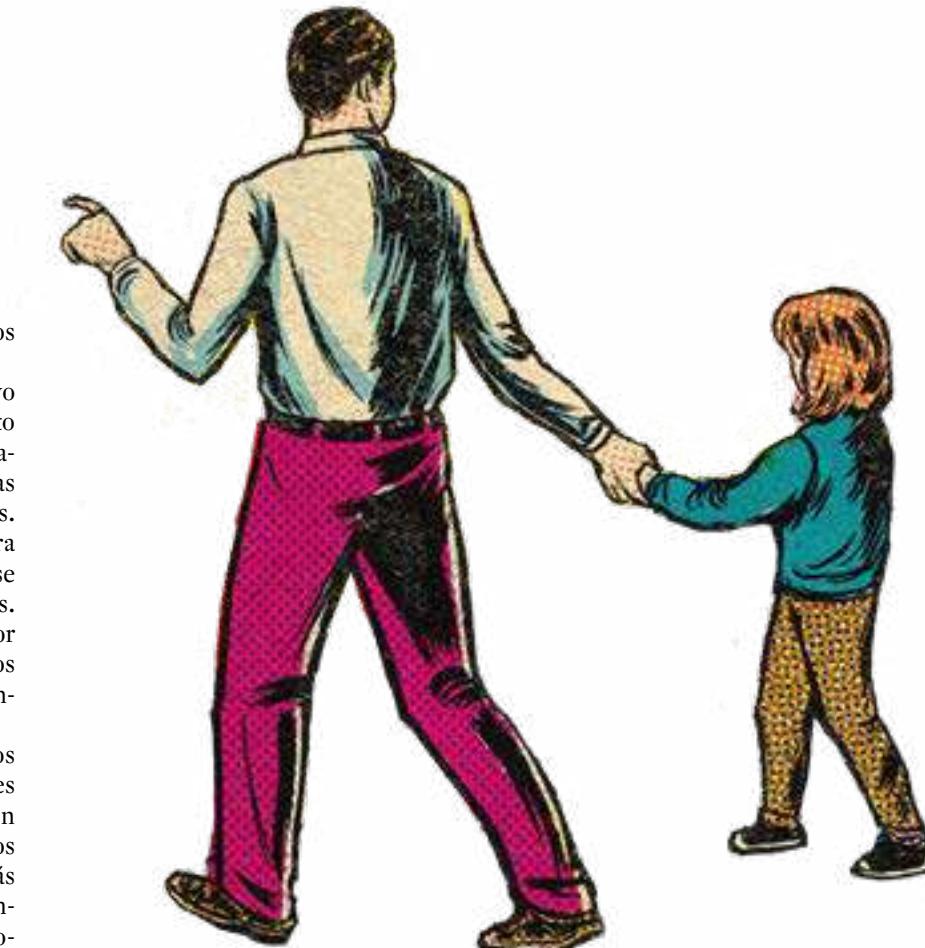
el uso no responsable de dispositivos digitales en las aulas.

El modelo abierto y participativo de la web 2.0 no se desarrolló junto a filtros que supervisaran la adecuación del contenido publicado a las edades de los diferentes usuarios. Pese a que esta falta de filtros no era relevante en sus comienzos, ahora se ha demostrado que son necesarios. Los jóvenes navegan libremente por internet, siendo frecuente para ellos encontrarse con contenido ilegal, inapropiado, dañino u ofensivo.

Adicionalmente, los usuarios tienen cada vez más interacciones *online*, algunas de las cuales no son siempre positivas o recíprocas. Los niños, niñas y adolescentes son más vulnerables ante estas, con un impacto negativo en su desarrollo social y salud mental. En paralelo, han normalizado la inclusión de personas desconocidas en las comunidades digitales, lo que fomenta el contacto y la construcción de relaciones con terceros en internet que pueden no tener buenas intenciones.

Análogamente, las redes sociales se han convertido en un elemento central de la actividad social de las nuevas generaciones. Los jóvenes son altamente activos en estas plataformas, dedicándoles gran parte de su tiempo. Esto hace que sean particularmente vulnerables a su influencia en tendencias o estilo de vida, impactando en su desarrollo emocional y social, así como en la generación de expectativas.

Por otro lado, a nivel mundial, las denuncias sobre material de abuso sexual en internet han aumentado un 87 % en la última década, alcanzando los 32 millones en 2023<sup>3</sup>. Lejos de disminuir, se anticipa que la cantidad de contenido sexual de menores dis-



tribuido *online* continuará aumentando, en parte debido al avance de tecnologías como la inteligencia artificial.

Finalmente, los dispositivos y aplicaciones digitales no solo ofrecen a los alumnos una experiencia de aprendizaje más dinámica y atractiva, sino que también fomentan competencias tecnológicas imprescindibles para su participación en una sociedad y vida laboral cada vez más digital. No obstante, un uso poco responsable y sin intencionalidad pedagógica puede llevar a los estudiantes a distraerse, obstaculizando la materialización de los beneficios de la digitalización e, incluso, su aprendizaje.

Considerando el contexto, y con la vista puesta en la protección de las nuevas generaciones en el mundo digital, desde Telefónica proponemos la adopción de un enfo- ➤

# Los jóvenes son vulnerables a la influencia de las RR. SS. en tendencias o estilo de vida, repercutiendo en su desarrollo emocional y social

## DECÁLOGO DE PRINCIPIOS PARA UN DISEÑO Y USO RESPONSABLE

### Hacia un diseño responsable

**1** Establecer un sistema de verificación de edad efectivo en plataformas de intercambio de video, redes sociales, videojuegos *online* y webs de contenido adulto para evitar que los menores accedan a contenido explícito e inadecuado para su edad.

**2** Implementar buenas prácticas como avisos de tiempo de uso excesivo, ralentización de la recarga de videos secuenciados pasado ese tiempo o desactivación del sistema de recomendación basado en las interacciones que generan perfiles secundarios, entre otros.

**3** Habilitar el uso de la clasificación por edad del contenido en perfiles de usuario públicos, facilitando el filtrado de contenido según su adecuación al grupo de edad del usuario.

**4** Facilitar una herramienta de reporte que considere los diferentes riesgos a los que están expuestos los menores para que las plataformas digitales tomen las medidas adecuadas de manera acorde a la gravedad de la situación.

**5** Ofrecer un chat de ayuda *online* para aquellos menores que no saben cómo gestionar la situación en la que se encuentran.

### Hacia un uso responsable

**6** Incluir en el programa educativo cursos o charlas dirigidas a concienciar a los menores sobre los riesgos a los que están expuestos y promover un buen uso de los dispositivos y servicios digitales.

**7** Ofrecer a las familias y docentes charlas de concienciación y cursos que aporten claves de cómo detectar posibles situaciones de riesgo e información sobre las herramientas que tienen a su disposición.

**8** Incluir en el programa educativo cursos para que los menores hagan un uso responsable de dispositivos digitales en las aulas.

**9** Ofrecer a los docentes charlas y cursos sobre como implementar tecnologías digitales en las aulas.

**10** Promover campañas de sensibilización dirigidas a la sociedad en general para concienciar sobre los diversos riesgos que atraviesan los menores y aportar una serie de buenas prácticas *online* para mitigar estos riesgos entre todos.

que de adaptación al cambio basado en diseño y uso responsable de los dispositivos y servicios digitales<sup>4</sup>.

Para abordar este desafío, son necesarios una mirada diferente y un mayor compromiso por parte de todos en el diseño y uso responsable de la tecnología. Ya no es suficiente con plantear la necesidad de impulsar un uso responsable de la tecnología basado en la concienciación, la educación y la formación.

En la nueva situación, es preciso que las empresas tecnológicas, los fabricantes y los proveedores de tecnología proporcionen herramientas adecuadas a los usuarios que hagan más sencillo el uso responsable. Adicionalmente, es fundamental que los menores, las familias y los docentes reciban apoyo a través de acciones de sensibilización, recursos y formación sobre la importancia y las formas de hacer un uso crítico e inteligente de la tecnología.

Igualmente, es imprescindible que, al diseñar cualquier tecnología, servicio o contenido, se tenga en cuenta el uso por parte de los menores, de forma que el diseño haga posible el uso responsable. El diseño responsable se convierte por tanto en una parte crítica de la propuesta de creación de un entorno digital seguro para los menores y debe complementar al uso responsable. Esta propuesta debe sustentarse en la cooperación, en una diferenciación clara de las responsabilidades y en la búsqueda de un equilibrio entre la regulación y la educación.

Estas propuestas están recogidas en un documento de posicionamiento, y resumidas en un decálogo con los 10 elementos que consideramos clave para crear un entorno digital seguro para los menores.

Confiamos en que, mediante este enfoque, lograremos construir un en-



Telefónica propone la adopción de un enfoque de adaptación al cambio basado en el diseño y uso responsable de los dispositivos y servicios digitales

toro digital seguro para niños, niñas y adolescentes.

Desde Telefónica, queremos contribuir de forma decidida a la protección de los menores *online*. Continuaremos innovando en nuestras soluciones digitales con vistas a incrementar la protección de los menores en el entorno digital. Además, seguiremos apoyando y desarrollando acciones que contribuyan a una mayor concienciación y formación de menores, docentes y familias en el uso responsable de la tecnología.

Entre todos, podemos construir un futuro digital seguro para los menores.

### Autores



JUAN LUIS REDONDO

Director del área de Políticas Públicas en Telefónica. Vice-Chair de ICC Global Digital Economy Commission Vice-Chair de Business at OECD (BIAC) Governance and Regulatory Policy Committee. Profesor asociado en la Escuela de Ingeniería Superior de Telecomunicaciones en la Universidad Politécnica de Madrid.



ISABEL MARÍA ÁLVARO ALONSO

Junior manager de Políticas Públicas Digitales en Telefónica, siendo sus áreas de expertise la sostenibilidad y la protección de menores. Como miembro de IGF Youth Spain (Foro de Gobernanza de Internet Youth Spain), ha participado en diversas iniciativas que buscan dar voz a los jóvenes sobre los temas que definirán su futuro digital.

### Notas

1 <https://prioridata.com/data/smartphone-stats/>

2 <https://www.ofcom.org.uk/online-safety/protecting-children/how-the-online-safety-act-will-help-to-protect-children>

3 <https://www.weprotect.org/wp-content/uploads/Global-Threat-Assessment-2023-Press-Release.pdf>

4 <https://www.telefonica.com/es/nosotros/politicas-publicas-y-regulacion/posicionamiento/proteccion-de-menores-entorno-digital/>

Telefónica (2025). *Construyendo un entorno digital seguro para los menores. Hacia un diseño y uso responsable de los dispositivos y servicios digitales*. Disponible en: <https://www.telefonica.com/es/nosotros/politicas-publicas-y-regulacion/posicionamiento/proteccion-de-menores-entorno-digital/>

WeProtect Global Alliance (2023). *Alarming escalation in child sexual abuse online revealed by Global Threat Assessment 2023. Fourth Global Threat Assessment Report*. Disponible en: <https://www.weprotect.org/wp-content/uploads/Global-Threat-Assessment-2023-Press-Release.pdf>

### English

Telefónica advocates greater commitment to responsible design and use of technology

**BUILDING A SAFE DIGITAL ENVIRONMENT FOR CHILDREN AND ADOLESCENTS**

As part of its commitment to the digital protection of minors and the risks they currently face, Telefónica proposes the adoption of an approach of adaptation to change based on design and responsible use of digital devices and services, as well as support for awareness and training of families, teachers and minors.

**Keywords:** Digital protection, minors, security, responsible use, responsible design.