

# Ciberguía de Denuncia al Abuso Digital

**KATY  
SUMMER**  
Fundación  
JUNTOS LE GANAMOS AL ACOSO

  
**CSIRT**  
Equipo de Respuesta ante Incidentes  
de Seguridad Informática



## DENUNCIA EL ABUSO DIGITAL

Con la creación del internet y las nuevas capacidades para procesar datos, hemos estado viviendo durante las últimas décadas una revolución constante en el surgimiento de nuevos dispositivos electrónicos y servicios, los que haciendo uso del internet, han cambiado para siempre la forma en que nos comunicamos e interactuamos con los demás. Así, es como aplicaciones tales como WhatsApp, Facebook, Tik Tok, Twitter, Instagram y Tinder han abierto la posibilidad de acabar con las barreras de la distancia, permitiéndonos estar más cerca en todo momento de aquellos que físicamente están más lejos.

A pesar de las ventajas evidentes que la adopción de tales herramientas traen consigo, existen riesgos intrínsecos de esta mayor interacción que no podemos desconocer. Riesgos cibernéticos de diversa índole, como lo es una mayor exposición de nuestros datos personales y nuestra vida en general en espacios digitales, exposición que en muchos casos puede llegar a ser muy perjudicial.

Esta exposición y mayor interacción en las redes ha generado que conductas repugnantes del mundo físico se trasladen al mundo digital, como lo es el preocupante caso del Cyberbullying, el que se ha hecho muy común en las redes sociales y que tiene como principales autores a menores de edad. Agresión que ha llegado a casos extremos en los que las víctimas de este han terminado acabando con su vida.

Es por ello que es de una importancia fundamental que los usuarios de las redes sociales comprendan los peligros que el mal uso de estas puede causar, así como de los correspondientes canales de denuncia.

En ese sentido, sabemos que cuando eres víctima de conductas como el cyberbullying, puede llegar a ser frustrante el no encontrar los procedimientos y canales adecuados de denuncia, es por eso, que en esta infografía te señalamos el paso a paso de lo que puedes hacer en cada una de las principales redes sociales en caso de ser víctima de una conducta abusiva.





## DENUNCIA COMPORTAMIENTO ABUSIVO EN FACEBOOK

**DENUNCIA UNA CUENTA ABUSIVA:** En caso de que la conducta abusiva sea ocasionada frecuentemente por una cuenta en particular, te recomendamos denunciar esa cuenta. Para ello debes seguir los pasos que señalamos a continuación:

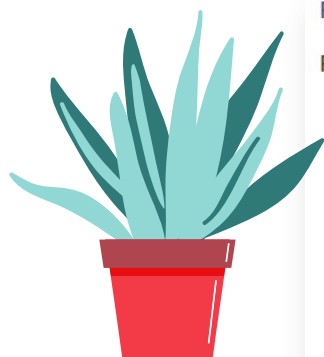


### Perfiles

Para reportar un perfil:

1. Ve al perfil que quieres reportar.
2. En la parte inferior derecha de la foto de portada, haz clic en  y selecciona **Reportar**.
3. Sigue las instrucciones que aparecen en pantalla.

**DENUNCIA UNA PUBLICACIÓN ABUSIVA:** Si se trata de una publicación abusiva, no lo toleres, denúnciala inmediatamente, ya que generalmente este es el primer paso. Para denunciar una publicación abusiva, debes seguir estos pasos:



### Publicaciones

Para reportar una publicación:



- 1 Haz clic en **...** en la parte superior derecha de la publicación.
- 2 Haz clic en **Reportar publicación o buscar ayuda**.
- 3 Para enviar comentarios, haz clic en la opción que describa mejor por qué la publicación infringe nuestras **Normas comunitarias**. Haz clic en **Siguiente**.
- 4 Según la opción que elijas, después podrás enviar un reporte a Facebook. No te pedimos un reporte para todos los tipos de contenido, pero usamos tus comentarios para mejorar nuestros sistemas. Haz clic en **Listo**.







**DENUNCIA UN MENSAJE ABUSIVO:** Muy similar a lo anterior, puede que seas víctima de un mensaje abusivo, en ese caso, lo recomendable es que en primer lugar converses con la persona que te lo envía para que deje de hacerlo, si no lo hace, denúncialo, debes seguir estos pasos para hacerlo:

#### Nueva versión de Facebook

- 1 Haz clic en  en la parte superior derecha de la página.
- 2 Abre la conversación con la persona a la que quieras bloquear.
- 3 Haz clic en  en la parte superior derecha del cuadro de chat.
- 4 Haz clic en **Hay un problema**.
- 5 Selecciona una categoría para ayudarnos a entender cuál es el problema y haz clic en **Siguiente**.
- 6 Haz clic en **Reportar conversación** y, a continuación, en **Listo**.

#### Versión clásica de Facebook


- 1 Haz clic en  en la parte superior derecha y abre una conversación.
- 2 Haz clic en  y selecciona **Hay un problema**.
- 3 Selecciona una categoría para ayudarnos a comprender el problema.
- 4 Haz clic en **Enviar comentarios**.
- 5 Haz clic en **Reportar conversación** > **Reportar conversación** para que revisemos la conversación.

**BLOQUEA UNA CUENTA:** En caso de que la situación sea crítica y después de haber efectuado las denuncias mencionadas anteriormente y haber guardado constancia de las mismas a través de pantallazo, y te recomendamos bloquear la cuenta del hostigador siguiendo los pasos que se muestran en la imagen a continuación:




#### Para bloquear a alguien:

##### Versión nueva de Facebook

- 1 Haz clic en  en la parte superior derecha.
- 2 Selecciona **Configuración y privacidad** > **Configuración**.
- 3 Haz clic en **Bloqueos** en el menú de la izquierda.
- 4 En la sección **Bloquear usuarios**, escribe el nombre de la persona a la que quieres bloquear y haz clic en **Bloquear**.
- 5 En la lista que aparece, selecciona a la persona específica que quieres bloquear y haz clic en **Bloquear** > **Bloquear a [nombre]**.

##### Versión clásica de Facebook

- 1 Haz clic en  en la parte superior derecha de Facebook y elige **Configuración**.
- 2 Haz clic en **Bloqueos** en el menú de la izquierda.
- 3 En la sección **Bloquear usuarios**, escribe el nombre de la persona a la que quieres bloquear y haz clic en **Bloquear**.
- 4 En la lista que aparece, selecciona a la persona específica que quieres bloquear y haz clic en **Bloquear** > **Bloquear a [nombre]**.

## DENUNCIA FORMAL A FACEBOOK DE ACOSO O COMPORTAMIENTOS

**ABUSIVOS:** Para el caso de que sigas recibiendo publicaciones o mensajes no deseados, te recomendamos denunciar ese comportamiento a Facebook a través de alguno de los formularios que Facebook disponibiliza especialmente para ello en el siguiente link:

[https://m.facebook.com/help/contact/567360146613371?locale2=es\\_LA](https://m.facebook.com/help/contact/567360146613371?locale2=es_LA)

### Reportar casos de chantaje, fotos de carácter sexual o amenazas con compartir fotos de carácter sexual

Si alguien te amenaza con compartir información que preferirías que fuese privada (p. ej.: mensajes, fotos o videos) o te pide que le envíes dinero, proporciónanos más información por medio de este formulario. También debes reportar esta situación directamente a las autoridades locales pertinentes.

Si la foto o el video no son de carácter sexual, pero de igual manera eres víctima de bullying o acoso, o si eres víctima de chantaje o una amenaza no sexual, **avísanos**.

Tu nombre

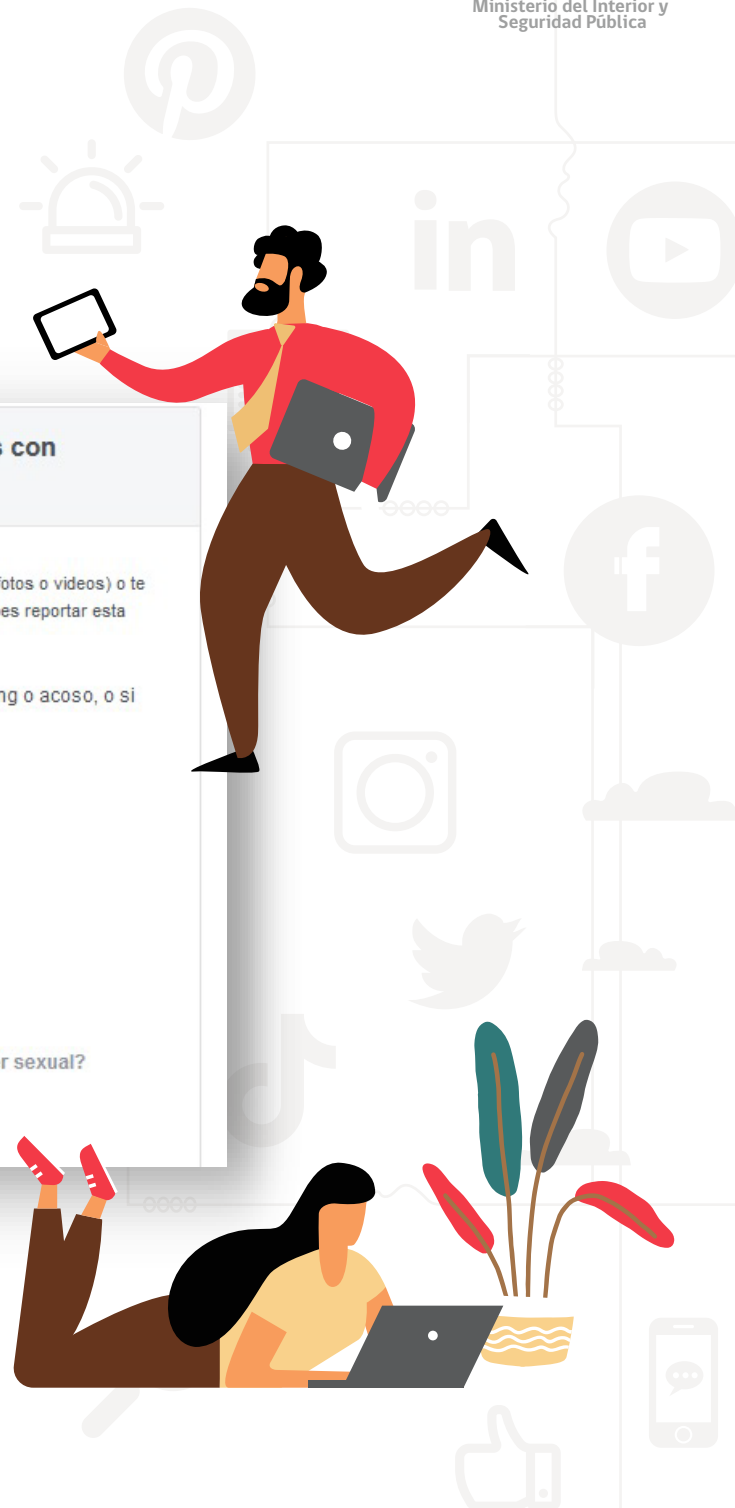
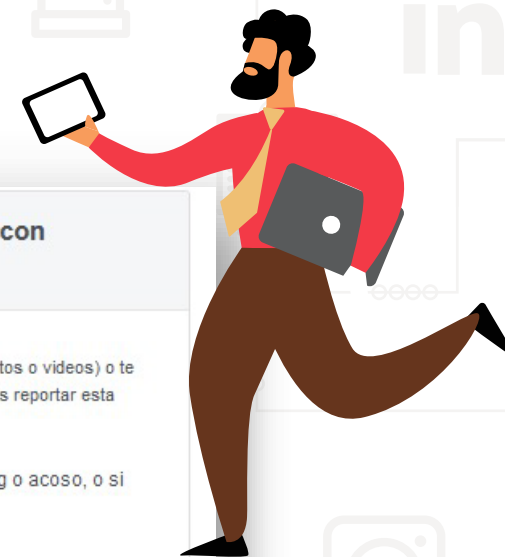
Tu dirección de correo electrónico de contacto

¿Tienes una cuenta en Facebook?

- Sí  
 No

¿Apareces tú o alguien a quien conoces personalmente en la foto o el video de carácter sexual?

- Yo  
 Alguien a quien conozco personalmente





## DENUNCIA COMPORTAMIENTO ABUSIVO EN INSTAGRAM

**DENUNCIA UNA CUENTA ABUSIVA:** En caso de que la conducta abusiva sea ocasionada frecuentemente por una cuenta en particular, te recomendamos denunciar esa cuenta. Para ello puedes llenar el formulario en este link: <https://help.instagram.com/contact/383679321740945> o seguir los pasos que señalamos a continuación:

### ▼ Cómo reportar un perfil

1. Toca \*\*\* (iOS) o ⋮ (Android) en la parte superior derecha del perfil.
2. Tocar **Reportar**.
3. Sigue las instrucciones que aparecen en pantalla.

**DENUNCIA UNA PUBLICACIÓN ABUSIVA:** Si se trata de una publicación abusiva, no lo toleres, denúnciala inmediatamente, ya que generalmente este es el primer paso. Para denunciar una publicación abusiva, debe seguir estos pasos:

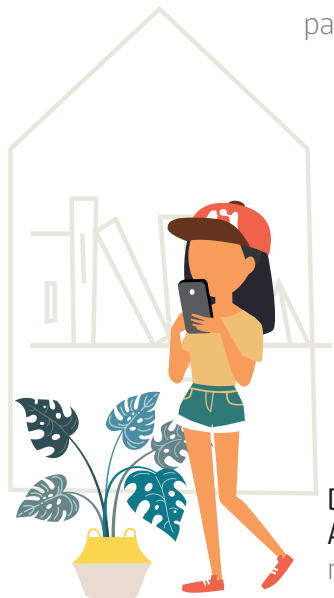
### ▼ Cómo reportar una publicación

1. Toca \*\*\* (iOS) o ⋮ (Android) arriba de la publicación.
2. Toca **Reportar**.
3. Sigue las instrucciones que aparecen en pantalla.





**BLOQUEA UNA CUENTA:** En caso de que la situación sea crítica y después de haber efectuado las denuncias mencionadas anteriormente y haber guardado constancia de las mismas a través de pantallazos, te recomendamos bloquear la cuenta del hostigador siguiendo los pasos que se muestran en la imagen a continuación:



Para bloquear o desbloquear a alguien:

1. Toca el nombre de usuario para ir al perfil.
2. Toca \*\*\* (en iOS o una computadora) o ⋮ (en Android) en la parte superior derecha.
3. Toca **Bloquear** o **Desbloquear** (en iOS o Android) o **Bloquear a este usuario** o **Desbloquear a este usuario** (en una computadora).
4. Toca **Bloquear** o **Desbloquear** para confirmar la acción.



**DENUNCIA FORMAL A INSTAGRAM DE ACOSO O COMPORTAMIENTOS ABUSIVOS:** Para el caso de que sigas recibiendo publicaciones o mensajes no deseados, te recomendamos denunciar ese comportamiento a Instagram a través de alguno de los formularios que Instagram disponibiliza especialmente para ello en el siguiente link: <https://help.instagram.com/contact/584460464982589>.

### Reportar acoso o bullying en Instagram

Llena este formulario para reportar fotos, videos, comentarios o perfiles en Instagram que acosen o hagan bullying a otras personas. Proporciona tantos detalles como sea posible para ayudarnos a revisar este problema.

¿Tienes una cuenta de Instagram?

Sí

No

Enviar





## DENUNCIA COMPORTAMIENTO ABUSIVO EN TIKTOK

**BLOQUEA UNA CUENTA:** En caso de que la situación sea crítica y después de haber efectuado las denuncias que posteriormente se mencionan y haber guardado constancia de las mismas a través de pantallazos, te recomendamos bloquear la cuenta del hostigador siguiendo los pasos que se muestran en la imagen a continuación

Para evitar interacciones indeseadas (mensajes directos, comentarios, que te sigan o le den "Me gusta" a tu video) puedes bloquear a otros usuarios en Tik Tok. Después de hacerlo, no podrán ver tus videos. Para bloquear a un usuario, sigue los pasos de abajo:

1. Ve al perfil del usuario
2. Pulsa en **...** en la parte superior derecha de la página del perfil
3. Elige "Bloquear". Desde allí también podrás desbloquear



**ELIMINA UN FAN:** Si la conducta abusiva proviene de un fan, te recomendamos eliminarlo, para lo cual sigue estos pasos:

Si necesitas eliminar a un seguidor de tu cuenta de Tik Tok, sigue los pasos de abajo:

1. Ve a la página de tu perfil
2. Selecciona "Fanáticos"
3. Elige al fanático que quieres eliminar y ve a la página de su perfil
4. Pulsa en **...** en la parte superior derecha de la página del perfil
5. Elige "Bloquear"

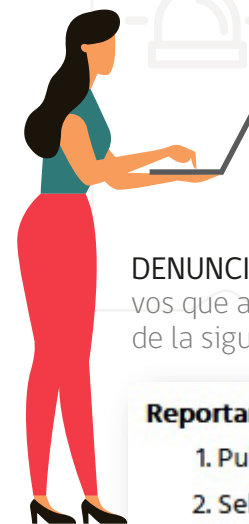




**DENUNCIA UNA CUENTA ABUSIVA:** En caso de que la conducta abusiva sea ocasionada frecuentemente por una cuenta en particular, te recomendamos denunciar esa cuenta. Para ello debes seguir los pasos que señalamos a continuación:

Puedes reportar abuso, spam o cualquier cosa que no siga nuestras Reglas de comunidad dentro de la aplicación.**Reportar una cuenta**

1. Ve al perfil de la cuenta que quieres reportar
2. Pulsa en **...**
3. Selecciona "Reportar"
4. Sigue las instrucciones en la pantalla



**DENUNCIA UN VIDEO ABUSIVO:** No toleres videos abusivos que afecten tu persona, denúncialo inmediatamente de la siguiente manera:

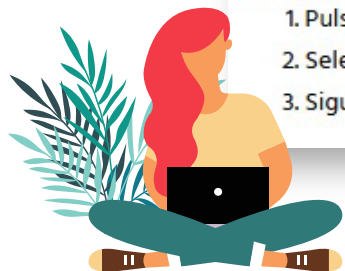
**Reportar un video**

1. Pulsa en **→** en la página del video
2. Selecciona "Reportar"
3. Sigue las instrucciones en la pantalla

**DENUNCIA UN COMENTARIO ABUSIVO:** Si eres víctima de un comentario que consideras abusivo, denúncialo de la siguiente manera:

**Reportar un comentario**

1. Pulsa y no sueltes el comentario que quieres reportar
2. Selecciona "Reportar"
3. Sigue las instrucciones en la pantalla



**DENUNCIA UN CHAT ABUSIVO:** Muy similar a lo anterior, puede que seas víctima de un mensaje abusivo, en ese caso, lo recomendable es que en primer lugar converses con la persona que te lo envía para que deje de hacerlo, si no lo hace, denúncialo, debes seguir estos pasos para hacerlo:

**Reportar un chat**

1. Abre la conversación que quieres reportar
2. Pulsa en **...**
3. Selecciona "Reportar"
4. Sigue las instrucciones en la pantalla





## DENUNCIA COMPORTAMIENTO ABUSIVO EN TWITTER


**DENUNCIA UNA CUENTA ABUSIVA:** En caso de que la conducta abusiva sea ocasionada frecuentemente por una cuenta en particular, te recomendamos denunciar esa cuenta. Para ello debes seguir los pasos que señalamos a continuación:

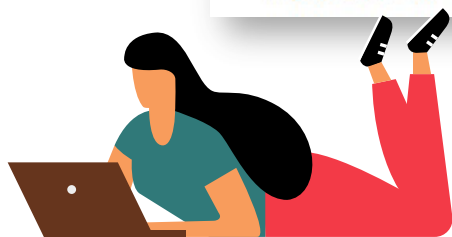
### Para denunciar una cuenta:

1. Ve al perfil de la cuenta y pulsa o haz clic en el ícono de **contenido adicional** ⋮.
2. Selecciona **Denunciar**.
3. Selecciona **Es abusivo o perjudicial**.
4. A continuación, te pediremos que nos proporciones información adicional acerca del asunto que quieres denunciar. Además, tal vez te pidamos que selecciones otros Tweets de la misma cuenta a fin de que podamos disponer de más contexto para evaluar tu denuncia.
5. Incluiremos el texto de los Tweets que denunciaste en los correos electrónicos y las notificaciones de seguimiento que te enviamos. Si quieres dejar de recibir esta información, quita la marca de la casilla junto a la opción **Las actualizaciones acerca de esta denuncia pueden mostrar estos Tweets**.
6. Una vez que envíes la denuncia, te recomendaremos otras medidas que puedes tomar para mejorar tu experiencia en Twitter.



**DENUNCIA UN TWEET ABUSIVO:** Si se trata de un tweet, no lo toleres, denúncialo inmediatamente, ya que generalmente este es el primer paso. Para denunciar un tweet abusivo, debes seguir estos pasos:

1. Dirígete al Tweet que deseas denunciar en [twitter.com](https://twitter.com) o en la aplicación de Twitter para iOS o Android.
2. Pulsa o haz clic en el ícono .
3. Selecciona **Denunciar**.
4. Selecciona **Es abusivo o perjudicial**.
5. A continuación, te pediremos que nos proporciones más información sobre el asunto que quieres denunciar. Además, tal vez te pidamos que selecciones otros Tweets de la misma cuenta a fin de que podamos disponer de más contexto para evaluar tu denuncia.
6. Incluiremos el texto de los Tweets que denunciaste en los correos electrónicos y las notificaciones de seguimiento que te enviamos. Si quieres dejar de recibir esta información, quita la marca de la casilla junto a la opción **Las actualizaciones acerca de esta denuncia pueden mostrar estos Tweets**.
7. Una vez que envíes la denuncia, te recomendaremos otras medidas que puedes tomar para mejorar tu experiencia en Twitter.

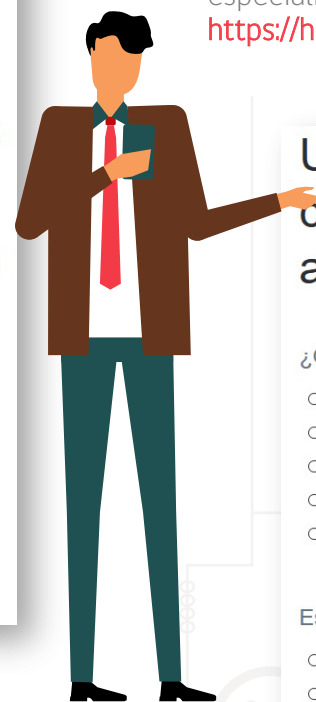


**BLOQUEA UNA CUENTA:** En caso de que la situación sea crítica y después de haber efectuado las denuncias mencionadas anteriormente y haber guardado constancia de las mismas a través de pantallazos, te recomendamos bloquear la cuenta del hostigador siguiendo las instrucciones en el siguiente link:

<https://help.twitter.com/es/using-twitter/blocking-and-unblocking-accounts>

**DENUNCIA FORMAL A TWITTER DE ACOSO O COMPORTAMIENTOS ABUSIVOS:** Para el caso de que sigas recibiendo publicaciones o mensajes no deseados, te recomendamos denunciar ese comportamiento a Twitter a través de alguno de los formularios que disponibiliza especialmente para ello en el siguiente link:

<https://help.twitter.com/forms/abusiveuser>.



## Un usuario de Twitter adopta comportamientos abusivos o de acoso

¿Qué quieres denunciar?

- Acoso 
- Amenazas violentas específicas relacionadas con el bienestar o la seguridad física 
- Información o foto privada expuesta 
- Un usuario de Twitter está publicando spam 
- Incita el odio en relación con una categoría protegida (p. ej., raza, religión, género, orientación sexual, discapacidad, etc.)

Estas acciones son...

- Dirigidas a mí (por ejemplo, @mención, nombre, apodo o seudónimo)
- Dirigidas a alguien que represento legalmente (por ejemplo, un cliente o mi hijo)
- Dirigidas a otros (por ejemplo, un amigo o un grupo)

## DENUNCIA ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES

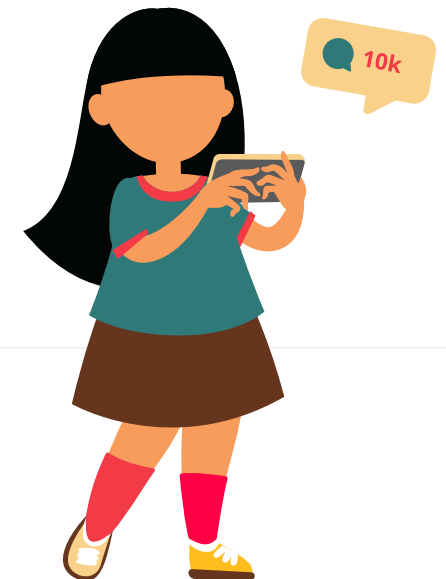
### DENUNCIA ANTE LA UNIDAD DE CIBERCRIMEN DE LA PDI:

Si crees que tu integridad física y psíquica están en peligro, comunícate con la la unidad de cibercrimen de la PDI para efectuar la denuncia correspondiente, ya que es esta fuerza policial la que cuenta con el conocimiento y recursos especiales para poder guiarte y ayudarte.

Si decides efectuar la denuncia, asegúrate de hacer lo siguiente:

- A).- Guarda copias impresas o capturas de pantalla de los mensajes abusivos o violentos para documentarlos.
- B).- Se lo más específico que puedas acerca del motivo de tu preocupación y describe detalladamente los hechos.
- C).- Proporciona todo el contexto posible con respecto a quiénes son o creas que podrían estar involucrados; por ejemplo, pruebas de comportamientos abusivos en otros sitios web o de otras personas.
- D).- Proporciona toda la información posible con respecto a amenazas anteriores que pudieras haber recibido.

Recuerda que las conductas abusivas desplegadas pueden ser constitutivas de delitos especialmente sancionados por ley, tal como lo son las injurias (imputación de un delito determinado pero falso) y calumnias (toda expresión o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menosprecio de otra persona), sancionadas en los artículos 412 y 416 del código penal o el bullying a través la ley 20.536.





Para efectuar la denuncia ante la **UNIDAD DE CIBERCRIMEN DE LA PDI** toma contacto con alguna de las siguientes oficinas:

**Cibercrimen Santiago**  
 Correo: guardia@cibercrimen.cl  
 Teléfono: +562 2 7080658 - +562 2 7080659  
 Dirección: General Mackenna 1370, piso 1, Santiago.

**Cibercrimen Valparaíso**  
 Correo: cibercrimen.vpo@investigaciones.cl  
 Teléfono: +56 32 3311500  
 Dirección: Uruguay 174, Valparaíso.

**Cibercrimen Concepción**  
 Correo: cibercrimen.coc@investigaciones.cl  
 Teléfono: +56 41 2865129  
 Dirección: Angol 861, Concepción.

**DENUNCIA ONLINE ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO:** Para el caso de que creas ser víctima de un delito, también puedes efectuar la correspondiente denuncia de manera online ante el Ministerio Público a través del sitio web:

<http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>. Para ello, debes descargar

el formulario que se dispone en la página web. Luego de esto, complétalo con todos los antecedentes que se solicitan. Estos datos le permitirá a la Fiscalía tomar conocimiento del delito denunciado e iniciar la correspondiente investigación.

I. ANTECEDENTES DEL DENUNCIANTE	
Nombre *	
Apellido paterno *	
Apellido materno *	
RUT/Pasaporte *	
Fecha de nacimiento	
Edad	
Sexo o Género	
Estado civil	
Nacionalidad	
Escolaridad	
Profesión u oficio	
Lugar de trabajo	
Domicilio *	Avda./Calle/Esq.
	Block/Depto
	Villa/Población
	Comuna
	Región
Teléfono (fijo y/o celular) *	
Horario disponible para contacto	
Correo electrónico	

II. ANTECEDENTES DE LA VICTIMA	
Nombre	
Apellido paterno	
Apellido materno	
RUT/Pasaporte	
Fecha de nacimiento	
Edad	
Sexo o Género	
Estado civil	
Nacionalidad	
Escolaridad	
Domicilio	Avda./Calle/Esq.
	Block/Depto
	Villa/Población
	Comuna
	Región
Teléfono (fijo y/o celular)	
Correo electrónico	
Adulto protector/referente (cuando se trate de una denuncia en favor de un niño, niña o adolescente)	Nombre
	RUT (si lo sabe)
	Domicilio
	Teléfono
	Correo electrónico
	Vínculo



Luego de que hayas completado el formulario, debes enviar a la dirección de correo electrónico de la Fiscalía del lugar en donde haya ocurrido el hecho, un correo electrónico adjuntando el formulario.  
Las direcciones de correo electrónico de las Fiscalías se exponen en la sección inferior de la misma página web, es ahí donde debes buscar el que corresponda.

Arica y Parinacota		<a href="mailto:denunciasarica@minpublico.cl">denunciasarica@minpublico.cl</a>
Tarapacá	Fiscalía Local de Iquique	<a href="mailto:denunciasiquique@minpublico.cl">denunciasiquique@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Alto Hospicio	<a href="mailto:denunciasah@minpublico.cl">denunciasah@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local del Tamarugal	<a href="mailto:denunciasamarugal@minpublico.cl">denunciasamarugal@minpublico.cl</a>
Antofagasta	Fiscalía Local de Antofagasta	<a href="mailto:denunciasantofagasta@minpublico.cl">denunciasantofagasta@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Mejillones	<a href="mailto:denunciasmejillones@minpublico.cl">denunciasmejillones@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Tocopilla	<a href="mailto:denunciasocopilla@minpublico.cl">denunciasocopilla@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Calama	<a href="mailto:denunciascalama@minpublico.cl">denunciascalama@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Taltal	<a href="mailto:denunciastaltal@minpublico.cl">denunciastaltal@minpublico.cl</a>
Atacama		<a href="mailto:denuncias.atacama@minpublico.cl">denuncias.atacama@minpublico.cl</a>
Coquimbo	Fiscalía Local de La Serena	<a href="mailto:fl_laserena@minpublico.cl">fl_laserena@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Coquimbo	<a href="mailto:fl_coquimbo@minpublico.cl">fl_coquimbo@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Ovalle	<a href="mailto:fl_ovalle@minpublico.cl">fl_ovalle@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Illapel	<a href="mailto:fl_illapel@minpublico.cl">fl_illapel@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Los Vilos	<a href="mailto:fl_losvilos@minpublico.cl">fl_losvilos@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Vicuña	<a href="mailto:fl_vicuna@minpublico.cl">fl_vicuna@minpublico.cl</a>
	Fiscalía Local de Andacollo	<a href="mailto:fl_andacollo@minpublico.cl">fl_andacollo@minpublico.cl</a>





# Ciberguía de Denuncia al abuso Digital



Director: Carlos Landeros Cartes

Jefa de contenidos y edición: Katherina Canales Madrid

Colaboradores equipo CSIRT:  
Cristobal Hammersley

Diseño y diagramación: Jaime Millán

Marzo 2021

