



TU AYUDA EN  
**CIBERSEGURIDAD**

 **incibe\_**

**¿Qué es el 017?** El [017](#), la Línea de Ayuda en Ciberseguridad del [Instituto Nacional de Ciberseguridad\(INCIBE\)](#), es un **canal único dirigido a ciudadanos, empresas, menores y su entorno.**

Este servicio centraliza, de una forma cercana y rigurosa, la asistencia en relación a las dudas y consultas sobre ciberseguridad, privacidad, confianza digital y uso seguro y responsable de Internet y de la tecnología. Sobre todo, las derivadas de riesgos, amenazas, conflictos e incidentes que surgen en su uso. Algunos ejemplos son: identificar fraudes o extorsiones en línea, mantener los dispositivos protegidos frente a *malware* o actuar ante un posible caso de uso excesivo de redes sociales por parte de un menor.

**¿Cómo ayuda a los menores?** Cualquier día del año, en horario de 09:00 a 21:00, se puede contactar con el 017 y recibir asesoramiento o trasladar cualquier consulta relacionada con el uso de la tecnología y los dispositivos conectados. Un **equipo multidisciplinar** compuesto por psicólogos, expertos en seguridad IT y asesoramiento legal, proporciona asistencia psicosocial y consejo preventivo y de respuesta a dudas y conflictos online a cualquier ciudadano o menor.

**¿Con qué características cuenta el 017?** Es un servicio público, de alcance nacional, gratuito, confidencial, accesible y con carácter permanente. Al ser un número corto, adecuado a su fin social, la población puede reconocerlo fácilmente.

Además, proporciona una respuesta única e integral: equipos en dos niveles de especialización proporcionan asistencia y orientación a los usuarios. A su vez, los incidentes de ciberseguridad que sean reportados por los usuarios se abordarán en coordinación con en el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad, INCIBE- CERT.

**¿Cuáles son las temáticas de las que pueden recibir asesoramiento?**

Uno de los objetivos es proporcionar asesoramiento psicosocial, técnico y en aspectos legales, ligados a aquellas situaciones de riesgo y conflictos que puedan experimentar **los menores** en Internet (el 017 también está destinado a sus entorno de referencia, es decir, padres, educadores y profesionales que trabajen en el ámbito del menor o la protección online ligada a este público), tales como:

- contenidos inadecuados o perjudiciales para el menor y comunidades peligrosas en línea
- uso excesivo de las pantallas, videojuegos, juegos online y redes sociales; ciberacoso escolar, tanto en el entorno escolar como familiar
- situaciones de riesgo en las relaciones en línea con connotaciones o finales sexuales y contacto con desconocidos
- pautas para la mediación parental, acompañamiento y supervisión de niños y adolescentes
- control parental y funciones relativas al bienestar y equilibrio digital de los menores
- privacidad, reputación y configuración de la privacidad
- pautas para el uso y configuración segura y protección de dispositivos

<b>Top 10 consultas del menor y su entorno (padres, educadores, etc.)</b>
Privacidad y reputación
Uso excesivo
Ciberacoso escolar ( <i>ciberbullying</i> )
Mediación Parental
<i>Sexting</i>
Protección de dispositivos y configuraciones
Contenidos perjudiciales
<i>Grooming</i>
Fraudes online
Programas maliciosos

**¿Con qué materiales pueden contar?** Para menores y su entorno, INCIBE pone a su disposición todos los contenidos que [Internet Segura for Kids \(IS4K\)](#) publica periódicamente, desde herramientas y materiales didácticos, hasta post y guías de concienciación.

Además, tenemos a vuestra disposición numerosos elementos multimedia como **logos, banners, posters, audios y vídeos.**

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**¿Cómo surgió el 017?** El 017, la Línea de Ayuda en Ciberseguridad de INCIBE nació alineada con la Estrategia Europea para conseguir una red más segura para los menores (*European Strategy for a Better Internet for Children, BIK*), formando parte de la red paneuropea INSAFE de Líneas de Ayuda. Posteriormente, el 15 de octubre de 2018 se unificaron todos los teléfonos de atención al Internauta que existían, centralizando las llamadas en un único teléfono y derivando después la llamada al experto más apropiado en función del tipo de consulta.

**¿Por qué surgió el 017?** Debido a su buena acogida, INCIBE ha apostado por un número corto que los usuarios de Internet puedan memorizar fácilmente, garantizando una respuesta rápida a sus consultas o dudas en ciberseguridad.