GUÍA DE **MEDIACIÓN PARENTAL** PARA EL **DISFRUTE SALUDABLE** DE **VIDEOJUEGOS**

EU ES

Desarrolla

PantallasAmigas

Patrocinan

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
SEGURTASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

Autoría: Jorge Flores (PantallasAmigas)
Colaboración: Rubén Domínguez (PantallasAmigas), Gemma Martínez (PantallasAmigas)

Obra realizada con el patrocinio del Departamento de Salud y el Departamento de Seguridad de Gobierno Vasco

ISBN: 978-84-19247-03-2

www.videojuegosenfamilia.com/guia

AVISO: La información contenida en este documento es de carácter orientativo, divulgativo y generalista y no constituye en ningún caso prescripción facultativa. La salud es algo muy importante y delicado, máxime en personas menores de edad, por lo que en caso de que se identifiquen síntomas o situaciones preocupantes, la recomendación siempre es la consulta directa al personal sanitario correspondiente.

©2022 PantallasAmigas

Versión: VCS01

05 PRESENTACIÓN

07 **VIDEOJUEGOS, CONOCER PARA GESTIONAR**
Tipos de videojuegos
Formas de jugar y consumir videojuegos
Código PEGI. Clasificación por edades y contenidos
Esports o videojuegos competitivos
YouTube, Twitch, Discord, TeamSpeak...

19 **OPORTUNIDADES Y RETOS DE LOS VIDEOJUEGOS**
Oportunidades de los videojuegos
- Desarrollo de competencias y habilidades blandas
- Adquisición de conocimientos
- Promoción de valores
- Socialización e inclusión

Retos de los videojuegos
- Victimización por parte de otras personas
- Contenidos o valores inadecuados
- Gasto excesivo
- Problemas de ciberseguridad, privacidad y ciberdelitos
- Exceso de uso
- Límites difusos entre el gaming y el gambling

25 **USO, ABUSO Y ADICCIÓN**
Del disfrute al abuso problemático
¿Por qué los videojuegos nos atraen tanto?
Factores de riesgo y factores de protección
¿Qué hacer en caso de problemas?

33 **MEDIACIÓN PARENTAL**
Mediación parental frente al uso abusivo de videojuegos: "Las cinco Ces"
Algunas claves y respuestas al cuánto, cuándo y cómo
Funciones de control parental y bienestar digital
Control parental en videojuegos

41 ANEXOS
I Glosario gamer
II Test de adicción a videojuegos
III Recursos para la familia y la escuela

Presentación

La presente guía pretende servir de ayuda a padres, madres y, en general, a todas las personas adultas con responsabilidades en la tarea de acompañar a niñas, niños y adolescentes en el disfrute saludable de los videojuegos.

Los videojuegos están presentes en los hogares de forma cada vez más intensiva y temprana. Si bien es cierto que también se están incorporando a las aulas con fines didácticos y que son utilizados en espacios fuera del alcance de la supervisión parental de forma autónoma mediante dispositivos portables (smartphones, videoconsolas, tablets…), es en la familia donde se hace preciso sentar las bases para fomentar un uso más seguro, consciente, crítico y positivo.

Conseguir que hijos e hijas disfruten de forma saludable de los videojuegos no es una tarea sencilla puesto que se trata de reducir los riesgos y optimizar las oportunidades en un campo caracterizado por una gran oferta que cambia e innova con bastante celeridad. Incluso las personas adultas que siguen usando videojuegos en ocasiones se ven desbordadas, descolocadas, por las abundantes y cambiantes posibilidades que ofrece la industria del videojuego. No obstante, la preocupación que las familias manifiestan con mayor frecuencia, al margen de los contenidos o valores que puedan transmitirse mediante esta forma de ocio digital, es la cantidad de tiempo de uso, situación que en algunos casos no dudan en referir como adicción. Sin embargo, los retos que hay que abordar son también diversas formas de violencia derivadas de su componente social, algunas cuestiones relativas a los pagos y la ciberseguridad y, también con notoriedad creciente, su potencial vinculación con dinámicas relativas a los juegos de azar.

La preocupación por mitigar estos riesgos no debe restar intensidad a la otra parte de la balanza, a la optimización de las oportunidades y la obtención de beneficios, que son muchos. Conocer el terreno y las reglas de juego, nunca mejor dicho, van a ser las condiciones necesarias para poder iniciar la partida de la parentalidad o mediación parental digital positiva en relación a los videojuegos. Ganarla va a depender de la elección de una estrategia adecuada, de su medición y adecuación dinámica y, como no podía ser de otra manera, de un esfuerzo y dedicación nada desdeñable.

A lo largo de las siguientes páginas tratamos de aportar conocimientos, criterios y herramientas prácticas para esa labor de mediación. Para ello, hemos extraído, ordenado y elaborado los aspectos más relevantes de los videojuegos, de este contexto de crecimiento, socialización, aprendizaje y ocio que debemos procurar de manera adecuada al servicio de niñas, niños y adolescentes…

Se trata de un proceso en cuatro etapas que cualquier padre, madre o persona vinculada a la educación de niñas, niños o adolescentes debería recorrer para gestionar de forma sostenible la relación estos con los videojuegos.

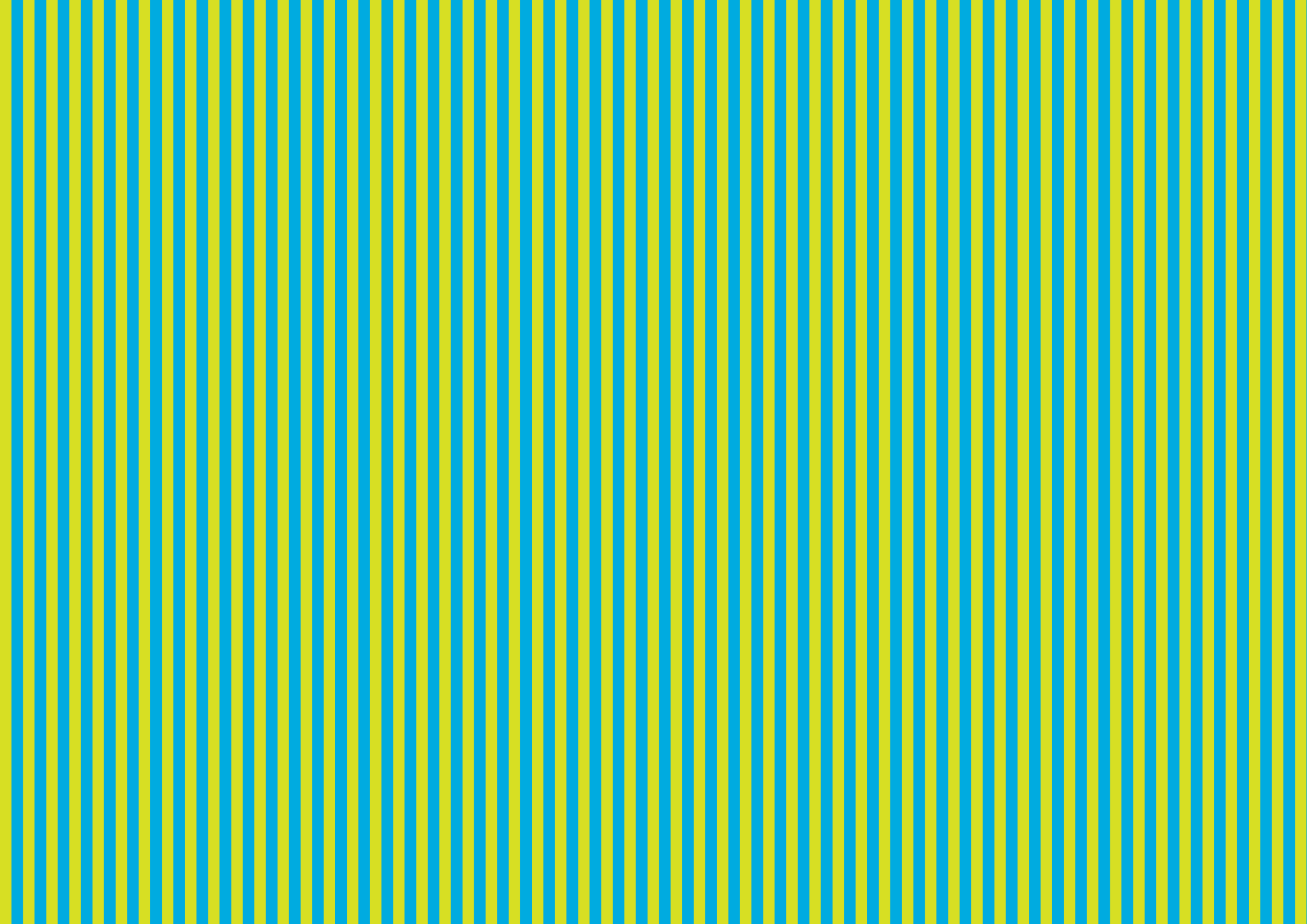
En el primer capítulo dedicamos un tiempo a conocer más en profundidad el extenso, apasionante y diverso mundo de los videojuegos, desde los tipos que existen hasta la forma en que se pueden jugar, pasando por algunas cuestiones como su clasificación por edades o programas vinculados a la comunidad gamer tan populares como Twitch.

El segundo bloque profundiza en el análisis de los retos y las oportunidades que podemos encontrar cuando nuestros hijos hacen uso de videojuegos. Se trata, en definitiva, de considerar cómo sacar el saldo más favorable, de identificar líneas a impulsar y precauciones a tomar en cuenta.

El tercer gran apartado se centra en la problemática que con mayor frecuencia se presenta en los hogares; ¿cuánto es recomendable? ¿desde qué edad? ¿cuándo hay un problema de "enganche"? Uso, abuso y adicción son las categorías en las que debemos tratar de identificar una situación concreta para, en su caso, tomar medidas.

Para finalizar, y habiendo transitado los capítulos anteriores, podemos proponer pautas que ayuden a guiar el criterio y las acciones de padres y madres. Fijar normas de uso, usar funciones de control parental, generar reflexión y empatía, fomentar un consumo consciente y crítico… Podemos y debemos tomar una postura determinada, trazar una estrategia firme al tiempo que flexible, que sea capaz de acompañar el crecimiento y desarrollo saludable de nuestros hijos e hijas.

Los naipes están sobre la mesa. Es una partida que sí debemos jugar y ganar y, aunque parte de las cartas están echadas, debemos poner la máxima atención para usarlas adecuadamente… ¿jugamos?



VIDEOJUEGOS, CONOCER PARA GESTIONAR

TIPOS DE VIDEOJUEGOS

La diversidad de tipologías, temáticas, formas de participación y usos de los videojuegos es tal que se ofrece a muy diversas categorizaciones, La más común es la clasificación en géneros y subgéneros, aunque tampoco en este caso hay un consenso y se pueden encontrar diversos criterios. Un videojuego puede tener cabida en varias categorías según se atienda a algunas u otras de sus características.

ACCIÓN

Lucha

Combates donde el adversario puede ser otro jugador o la máquina. Ejemplos: Street Fighter o Mortal Kombat.

Beat 'Em Up

En español, golpéalos o machácalos. Uno o más jugadores combaten contra un gran número de contrincantes para ir superando pantallas y niveles. Ejemplos: Double Dragon o Final Fight.

Hack and Slash

En español, cortar y rajar. Enfatiza el combate en tiempo real cuerpo a cuerpo con espadas o cuchillos en lugar de con pistolas o puños. Ejemplos: Golden Axe, Devil May Cry o God of War.

Arcade

El nombre refiere las clásicas máquinas recreativas de videojuegos llamadas de arcade. Se caracterizan por su jugabilidad simple o repetitiva, gráficos y argumento sencillos y por ser de acción rápida. Ejemplos: Space Invaders, Pac-Man o Tetris.

Plataformas

El personaje debe avanzar evitando obstáculos físicos saltando, escalando, agachándose… En este subgénero se pueden incluir los del tipo "Endless runner" donde la carrera parece infinita y que se popularizaron por la sencillez del manejo táctil con móviles y tablets. Ejemplos: Super Mario, Temple o Run.

DISPAROS

Disparos en primera persona

FPS, First Person Shooter. El protagonista se maneja desde una perspectiva subjetiva y en la pantalla no se le ve a él sino lo que él vería (su arma). Puede incorporar la opción de cambiar de vista con lo que se convierte al subgénero "Disparos en tercera persona". Ejemplos: Counter-Strike o Call of Duty.

Disparos en tercera persona

TPS, Third Person Shooter. Se juega manejando un personaje que es visto desde atrás o con perspectiva isométrica. Suelen suponer la combinación de disparos con pelea o interacción con el entorno. Ejemplos: Fortnite o Tomb Raider.

Matamarcianos

Con disparos continuos en dos dimensiones y donde se suele manejar una nave espacial. Ejemplos: Space Invaders o Zone of the Enders.

ESTRATEGIA

Estrategia en tiempo real

RTS, Real-Time Strategy. El tiempo transcurre de forma continua, no hay turnos de juego, lo que implica partidas dinámicas y rápidas. Existen diferentes modos de juego: modo campaña, modo mapa aleatorio o refriega o modo multijugador exclusivos para jugar en Internet. En este último caso existen los MMORTS (Massively Multiplayer Online Real-Time Strategy)

Videojuegos de estrategia en tiempo real multijugador masivo en línea y los MMORVR (Massively Multiplayer Online Realm versus Realm), Videojuegos multijugador masivo en línea Reino vs Reino. Ejemplos: Age of Empires o StarCraft.

Estrategia por turnos

TBS, Turn-Based Strategy. El tiempo del juego es por turnos como en el ajedrez u otros juegos de mesa. Hay diferentes sistemas de juego: semi por turnos, táctica hombre a hombre, combate por turnos o construcción de imperios. Ejemplos: Civilization o Heroes of Might and Magic.

Multijugador de arena de batalla en línea

MOBA, Multiplayer Online Battle Arena. Muy populares y representativos de los eSports. Consisten en destruir la base enemiga utilizando, según el caso, las habilidades de cada participante en solitario o combinando las del equipo. Ejemplos: League of Legends (LoL) o DOTA 2.

SIMULACIÓN

Simulación de vehículos

Permiten manejar vehículos de forma más o menos realista. Existen diferentes dinámicas de juego como carreras, combates en vehículos y realización de misiones. Tipos y ejemplos:

- Simuladores de carreras: F1 Series o Gran Turismo.
- Simuladores de conducción de transportes: EuroTruck Simulator o SnowRunner.
- Simuladores de vuelo: Microsoft Flight Simulator o X-Plane.
- Simuladores de vuelo de combate: Lock On: Modern Air Combat o IL-2 Sturmovik.
- Simuladores de combate en vehículos (automóviles, tanques, barcos, submarinos, naves espaciales o robots): Mario Kart, Battlezone, World of Tanks, Panzer Front.

Simulación de construcción o gestión

Muy populares para PC. La persona jugadora dispone de todas las herramientas para construir un proyecto donde pueden considerarse desde los gastos de construcción y mantenimiento hasta una línea de tiempo. Algunos tipos y ejemplos:

- Construcción de ciudades: SimCity o Cities: Skylines.
- Construcción de imperios: Civilization, o The Settlers.
- Construcción sandbox: Minecraft o Roblox.
- Simulación económica o empresarial: Capitalism o Transport Tycoon.
- Simulación política: Democracy.
- Simulación de granja: FarmVille o Stardew Valley.
- Simulación de gestión deportiva: PC Fútbol o Football Manager.
- Simulación de parque de atracciones: RollerCoaster Tycoon.
- Simulación sexual: Sex Emulator o Adult Online Play.
- Simulación de profesiones: Internet Cafe Simulator o Gas Station Simulator.

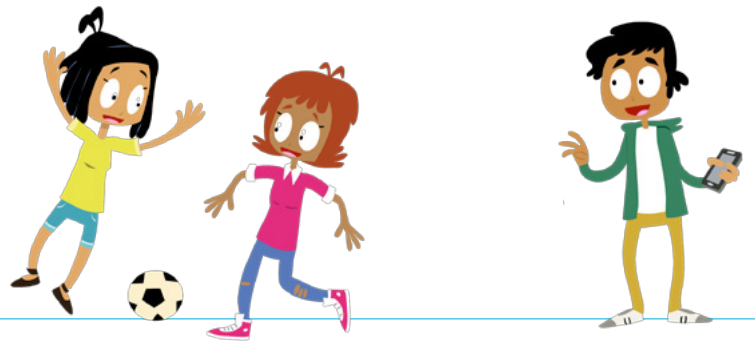
Simulación de vida

Son videojuegos en los que el jugador controla una o más formas de vida artificial, ya sea de seres humanos o de animales.

- Simulación social: The Sims.
- Mascotas virtuales: Tamagotchi o Nintendog.
- Simulación biológica: Animal Crossing o Spore.

Simulación de combate

Recrean situaciones de guerra más allá de lo que lo puedan hacer los populares videojuegos de disparos. Se caracterizan por el elevado realismo en todos los aspectos relevantes, ya sea en el manejo de un soldado o un escuadrón militar. En estos juegos un solo pero certero disparo significa la muerte. Ejemplos: Operation Flashpoint: Cold War Crisis o Armed Assault.



DEPORTE

Son videojuegos que simulan deportes del mundo real. Se pueden jugar contra la máquina, contra otro jugador y online. Pueden subdividirse en los siguientes tipos: arcade, simulador, mánager y RPG deportivo (Role Playing Game), Juego de Rol. Algunos de estos géneros son ideales para los esports. Varios tipos y ejemplos:

- Tenis: Super Tennis o Mario Tennis.
- Fútbol: Pro Evolution Soccer o FIFA Series.
- Baloncesto: NBA Live o NBA 2K Series.
- Fútbol Americano: Madden NFL Series.
- Béisbol: MLB: The Show.
- Skate: Tony Hawk's Pro Skater o Skate.
- Golf : Mario Golf o Tiger Woods PGA Tour.
- Combate: Real Boxing o WWE 2K.
- Otros: Mario & Sonic en los Juegos Olímpicos, Wii Sports o Wii Fit.

AVENTURA

Aventura conversacional

La persona jugadora encarna al personaje protagonista que, por lo general, debe resolver incógnitas y rompecabezas con objetos diversos. Se utiliza el teclado para introducir órdenes como "agarrar la cuerda" o "ir hacia el oeste" y el ordenador describe lo que va ocurriendo. Dos variantes muy populares en algunas latitudes son las novelas visuales y las películas interactivas. Ejemplos: Heavy Rain o Life Is Strange.

Aventura gráfica

No precisan teclado para la introducción de comandos y es posible hacer clic con el puntero sobre un objeto para activarlo o recogerlo (Point and click, apuntar y hacer clic). Ejemplos: Grim Fandango, Syberia Series o Firewatch.

Acción-aventura

Es un género mixto muy popular. Con planteamiento similar a los de aventura pero pero con mucha acción. Podrían catalogarse, en muchos casos, como juegos de disparos en tercera persona. Algunos permiten su juego online multijugador. Ejemplos: The Legend of Zelda, Tomb Raider, Uncharted, The Last of Us, Grand Theft Auto, Prince of Persia o Assassin's Creed. Se pueden encontrar tres categorías principales:

» Terror y supervivencia

La aventura consiste en escapar de situaciones típicas de película de terror. Muchos se pueden encuadrar dentro de juegos de disparos en tercera persona. Algunos permiten su juego online multijugador. Ejemplos: Resident Evil o The Last of Us.

» Sigilo

Premian el sigilo, la furtividad y la estrategia en vez de la confrontación. Muchos se podrían clasificar a la vez como de estrategia y de disparos cuando el personaje es descubierto. Ejemplos: Metal Gear Solid o Commandos.

» Battle Royale

Batalla Real. Combina elementos de un videojuego de supervivencia con la jugabilidad de los de último jugador en pie. Se desafía a un grupo de contrincantes, que inicialmente cuentan con un equipamiento mínimo, a que busquen armas y eliminen a sus oponentes al tiempo que deben mantenerse dentro de un "área segura" (el campo de juego, que se hace cada vez más pequeño). Gana quien quede en pie. Muy populares para ser jugados online entre varios jugadores o por equipos y muy adecuados para los esports. Ejemplos: Fortnite o Apex Legends.

ROL

Se caracterizan por tener una elaborada historia y por la interacción con el personaje protagonista que puede ir sumando habilidades y experiencia. Suelen tener un alto grado de personalización. Los RPG (Role Playing Game), son una variante que se juega en línea, En los de tipo MMORPG (Massive Multiplayer Online Rol Playing Game), Juego de Rol Multijugador Masivo en Línea, cada participante crea un personaje y se sumerge en un entorno virtual donde miles de jugadores y jugadoras se unen a la aventura, exploran, intercambian y evolucionan juntos.

Word of Warcraft sería un clásico representante de esta tipología. Además de los MMORPG, se pueden identificar cuatro grandes familias: rol puro, de acción, tácticos o roguelike.

SANDBOX

Sandbox, caja de arena en inglés. Se llaman así porque en ellos se comienza prácticamente desde cero teniendo que crear todo lo necesario para avanzar y transformar un mundo virtual propio. No son lineales y quien juega tiene muy pocas limitaciones pudiendo incluso modificar el entorno del juego. Ejemplos: Minecraft, Roblox, Grand Theft Auto o Red Dead Redemption.

MUSICALES

Pueden necesitar accesorios específicos compatibles con las consolas y suelen ofrecer modo multijugador. Consisten en obtener la mayor puntuación en una actuación que suele ir guiada por un modelo o patrón a emular. Algunos tipos y ejemplos:

- Karaoke: UltraStar o Karoke Revolution.
- Baile: Just Dance o StepMania.
- Instrumentos musicales: Rock Band o Guitar Hero.
- Otros juegos musicales: Bust a Grooveo Space Channel 5.

AGILIDAD MENTAL/PUZLE

Son juegos de lógica o de agilidad mental que retan la inteligencia y la capacidad para la resolución de problemas que pueden ser de índole matemática, espacial o lógica. Ejemplos: Brain Academy, Tetris, Profesor Layton o Candy Crush.

PARTY GAMES

Se juegan en grupo y son adecuados para pasar un rato agradable entre amistades o en familia. Gana quien sume más puntos o llegue a la meta avanzando, por turnos, en un tablero virtual plagado de muy diversos retos. Ejemplos: Mario Party, Wii Play o Among Us.

EDUCATIVOS

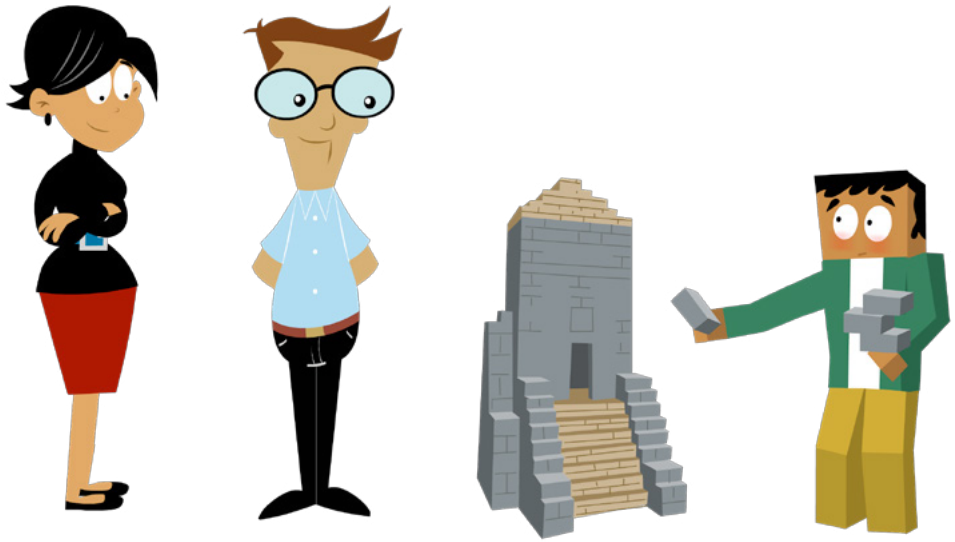
Son aquellos dirigidos a aportar unos conocimientos o habilidades durante la partida. Combinan formación con entretenimiento. Ejemplos: Fine Artist, Civilization, SimCity, PlaceSpotting, Minecraft o Mickey Mouse.

CASUALES

Son videojuegos que se disfrutan "casualmente" para matar el tiempo mientras "se hace cola" o para jugar un rato mientras se espera hacer otra actividad. Aquí es donde los smartphones y las tablets destacan. Ejemplos: Candy Crush Saga, Super Mario Run, Angry Birds, Hearthstone, Football strike o Apalabrados.

DE CASINO

En este género entran todos los juegos, generalmente de apuestas, que se juegan dentro de los Casinos. Ejemplos: Juegos de Poker, Bingo, Ruleta, Blackjack, Dados, Tragamonedas o slots.



FORMAS DE JUGAR Y CONSUMIR VIDEOJUEGOS

Con el objetivo de comprender mejor cómo se puede disfrutar de los videojuegos hoy en día es necesario también conocer cómo ha sido su evolución y, con ello, romper con la idea clásica de aquellos primeros formatos que las personas nacidas en los años setenta conocieron por primera vez en su infancia.

El consumo de videojuegos ha experimentado una evolución paralela a las posibilidades de Internet y la digitalización de nuestros hogares y nuestras vidas. A principios de este siglo, las posibilidades para jugar eran muy limitadas:

- Una máquina en un salón recreativo o local de ocio.
- Una videoconsola.
- El ordenador.
- El móvil, que todavía no era smartphone (fue popular el juego Snake de Nokia).

Además, la conexión a Internet no se consideraba y los juegos eran prácticamente individuales o por parejas, según el caso.

Hoy en día a este escenario habría que sumar las tablets y la transformación de móvil a smartphone, lo que se enmarca en el ámbito de la evolución que han experimentado todos los dispositivos para el juego digital. Desde entonces, se han dado varios cambios fundamentales que han supuesto una revolución en la manera en que podemos usar y disfrutar los videojuegos, entre los que podemos citar los siguientes:

- La evolución tecnológica tanto de los dispositivos para el juego y sus periféricos accesorios como de las herramientas de desarrollo de la industria.
- La generalización del acceso a Internet de calidad con mayor ancho de banda y disponibilidad a un precio asumible.
- La posibilidad de jugar online en tiempo real con otras personas, con lo que ello supone en todos los aspectos (lúdico, competitivo, operativo y de gestión).
- La opción del consumo directo de videojuegos en plataformas digitales, prescindiendo del soporte físico que portaba el juego (cartucho, DVD…).
- La incorporación de la realidad aumentada y de la realidad virtual a las experiencias de juego.
- Nuevos modelos de negocio y monetización que influyen, como no podía ser de otra manera, en la experiencia de quien juega y en la oferta que recibe.

El abanico de posibilidades es amplísimo y se adapta a cada individuo y situación. Por ello, resulta un reto proporcionar pautas concretas para tantas posibles combinaciones. Además, se pueden abordar otras cuestiones que han cambiado el ecosistema como, por ejemplo, la creciente participación de las mujeres, la irrupción de los esports (videojuegos competitivos o deportes electrónicos), la relevancia de los influencers vinculados a este ámbito y una tendencia a la gamblificación, que no es sino mezclar los videojuegos (gaming) con los juegos de azar (gambling). ¿Somos ya conscientes de dónde estamos?

Existen muy diversas posibilidades de disfrute con videojuego en función de la característica atendida:

Según el número de personas involucradas:

- Los que se juegan siempre en solitario.
- Los que se juegan compitiendo con la máquina u otra única persona (online, tipo apalabrados, o en local).
- Los que se pueden jugar en solitario, por parejas o en grupos muy reducidos.
- Los que se pueden jugar de forma masiva.

Según se necesite o no conexión a Internet durante el juego:

- Los que precisan conexión permanente para ser jugados.
- Los que no precisan conexión a Internet.
- Los que pueden jugarse con o sin conexión.

Según la plataforma en la que se pueden disfrutar:

- Los disponibles para PC
- Los disponibles para móvil y tablet
- Los que precisan una videoconsola, ya sea portátil, de sobremesa o híbrida.

Según el modelo de negocio

Las estrategias para el consumo, fidelización o monetización definen de alguna manera cómo las empresas productoras de videojuegos desean vincularnos con ellos con el fin de obtener ingresos y rentabilidad para su negocio. Esto es importante porque puede tener incidencia en el gasto económico de quienes los consumimos pero, además y más importante si cabe, influirá en la forma de fidelización o retención que utilicen, es decir, en las barreras o poderosas recompensas en forma de estímulos positivos.

» Premium

Se considera un modelo Premium al más tradicional, aquel que supone "comprar" el juego de una vez y poder disfrutarlo de forma íntegra, aunque luego pueda tener complementos, actualizaciones u otras alternativas complementarias de monetización.

» Free to Play (F2P)

Se pueden disfrutar sin pagar y no requieren ni suscripción mensual ni se compran con un pago inicial único. Recibe el nombre de **Freemium** (Free + Premium) aquel modelo de explotación que, siendo gratuito, incorpora a partir de un punto opciones de pago.

» Pay to Win (P2W)

Pagar no es obligado, pero permite el acceso a un elemento que supone una ventaja competitiva con respecto al resto de participantes.

» Pay to Fast (P2F)

El pago proporciona un avance directo en el juego y permite lograr una determinada etapa u objetivo de forma inmediata.

» Pay to Progress (P2Pro)

Mediante el pago se obtienen determinados privilegios o ventajas competitivas de forma temporal.

» Play to Earn (P2E)

Se trata del modelo más reciente y en evolución donde quien juega recibe una determinada retribución en forma de un activo digital (dinero virtual del juego, criptomonedas, NFTs…) por cumplir determinados objetivos que el videojuego va presentando. Sin duda, el retorno económico para este tipo de juegos no es tan directo y habrá de venir en una segunda derivada.

En muchas ocasiones, los límites entre unos y otros modelos no están claros y a veces se combinan. Al margen de los pagos iniciales y las suscripciones, los micropagos o microtransacciones envueltos en estos modelos de explotación pueden suponer un importante desembolso económico. Hay que destacar también que con frecuencia estas microtransacciones se realizan para lograr algo cosmético, de apariencia, que no afecta al avance en el juego, como puede ser dotar de un aspecto extraordinario al personaje o a algún elemento que le pertenece (vehículo, arma…).

CÓDIGO PEGI
CLASIFICACIÓN POR EDADES Y CONTENIDOS

El Sistema PEGI (Pan European Game Information) es un mecanismo de iniciativa privada creado por la industria del videojuego (autorregulación) con la finalidad de dotar a sus productos de un indicador orientativo sobre la edad adecuada para su consumo y sobre el tipo de contenidos delicados que pueden encontrarse.

Además del Sistema PEGI existe el sistema ESRB (Entertainment Software Rating Board) que se usa principalmente para Estados Unidos.

El código PEGI está asociado a productos concretos y puede servir para orientar la toma de decisiones de compra y uso. Sin embargo, es necesario advertir que no todos los videojuegos tienen código PEGI. La variedad es tan amplia y cambiante que solamente pasan esa validación una parte acotada de los títulos.

El código PEGI se concreta en la calificación de edad mínima recomendable y en descriptores de contenidos.

Etiquetas de edad

Indican la edad mínima de uso recomendable en términos de protección del menor y no tiene que ver con la dificultad o habilidades necesarias para superar el mismo.

Descriptores de contenido

El juego contiene representaciones de violencia. En juegos clasificados como PEGI 7, solo puede tratarse de violencia no realista o no detallada. Los juegos clasificados como PEGI 12 pueden incluir violencia en un entorno de fantasía o violencia no realista hacia personajes similares a los humanos, mientras que los juegos clasificados como PEGI 16 o 18 tienen una violencia cada vez más realista.

El juego contiene lenguaje soez. Este descriptor se puede encontrar en juegos con PEGI 12 (palabrotas leves), PEGI 16 (por ejemplo, insultos sexuales o blasfemia) o clasificación PEGI 18 (por ejemplo, insultos sexuales o blasfemia).

Este descriptor puede aparecer como «Miedo» en juegos con un PEGI 7 si contiene imágenes o sonidos que pueden asustar o atemorizar a niños pequeños, o como «Terror» en juegos con una clasificación superior que contienen secuencias de terror moderadas (PEGI 12) o intensas y constantes (PEGI 16) o imágenes perturbadoras (que no necesariamente incluyen contenido violento).

El juego contiene elementos que fomentan o enseñan juegos de azar. Estas simulaciones de juegos de azar se refieren a juegos que normalmente se llevan a cabo en casinos o salas de juego. Los juegos con este tipo de contenido son PEGI 12, PEGI 16 o PEGI 18.

Este descriptor de contenido puede ir junto a una clasificación PEGI 12 si el juego incluye posturas o insinuaciones sexuales, una clasificación PEGI 16 si hay desnudos eróticos o relaciones sexuales sin genitales visibles o una clasificación PEGI 18 si hay actividad sexual explícita en el juego. Las representaciones de desnudos en un contenido no sexual no requieren una clasificación de edad específica, y este descriptor no sería necesario.

El juego se refiere o describe el uso de drogas ilegales, alcohol o tabaco. Los juegos con este descriptor de contenido siempre son PEGI 16 o PEGI 18.

El juego contiene representaciones de estereotipos étnicos, religiosos, nacionalistas u otros que pueden alentar el odio. Este contenido siempre está restringido a una clasificación PEGI 18 (y es probable que infrinja las leyes penales nacionales).

El juego ofrece la opción de comprar bienes o servicios digitales con moneda del mundo real. Dichas compras incluyen contenido adicional (niveles de bonificación, atuendos, artículos sorpresa, música), pero también actualizaciones (por ejemplo, para deshabilitar anuncios), suscripciones, monedas virtuales y otras formas de monedas del juego.

Fuente www.pegi.info

El descriptor, a veces, va acompañado de un aviso adicional si las compras en el juego incluyen elementos aleatorios (como cajas de botín o paquetes de cartas). Los artículos pagados al azar comprenden todas las ofertas del juego en las que los jugadores no saben exactamente lo que obtienen antes de la compra. Se pueden comprar directamente con dinero real y/o cambiar por una moneda virtual del juego. Dependiendo del juego, estos elementos pueden ser puramente cosméticos o pueden tener un valor funcional. El aviso siempre se muestra debajo o cerca de la etiqueta de edad y los descriptores de contenido. Así, por ejemplo, un título puede tener estos códigos PEGI.

Compras dentro del juego (Incluye artículos aleatorios)

Compras dentro del juego (Incluye artículos aleatorios)

ESPORTS O VIDEOJUEGOS COMPETITIVOS

Según AEVI, Asociación Española de Videojuegos, "esports es el nombre con el que popularmente se conocen a las competiciones de videojuegos estructuradas a través de jugadores, equipos, ligas, publishers, organizadores, broadcasters, patrocinadores y espectadores. Se puede jugar de forma amateur o profesionalizada y de forma presencial u online".

Los esports, también referidos como eSports o e-Sports, han experimentado un auge espectacular siendo ya una industria que mueve unas cifras de negocio sorprendentes. Aunque no alcanzan el nivel de otras latitudes, en Europa su avance es firme y creciente, ocupando un lugar cada vez más destacado en las nuevas preferencias de entretenimiento e incluso profesionales.

A los esports también se les llama "gaming competitivo", "videojuegos competitivos", "organized play", "egaming" o "pro gaming". Además hay una tendencia a denominarles "deportes electrónicos", si bien esta opción es discutida. Por un lado hay quienes defienden que se pueden considerar una forma de deporte por las condiciones de preparación y competición que suponen. Por otro, hay quienes estiman que el deporte tiene como principal característica la actividad física y consideran que no se alcanza durante la práctica de los esports. Es un debate abierto.

No todos los videojuegos forman parte de los esports. League of Legens, quizás el más jugado en el mundo actualmente, Call of Duty, FIFA, Hearthstone, Counter-Strike Global Offensive, Clash Royale, APEX Legens o Fortnite son algunos de los títulos más populares en esta disciplina.

A finales de 2019, las principales asociaciones mundiales de la industria del videojuego acordaron un conjunto **de principios universales** aplicables a todos los aspectos del ecosistema global de esports:

- Seguridad y bienestar.
- Integridad y juego limpio.
- Respeto y diversidad.
- Experiencia de juego positiva y enriquecedora.

Como en el deporte o el espectáculo, al ser capaces de mover una amplia masa social, existen equipos, jugadores y jugadoras profesionales. Los mejores se mueven en la élite y son figuras reconocidas que ganan muchísimo dinero. Algunos datos:

- Más de 465 millones de personas siguen de forma habitual los esports.
- Existen competiciones que alcanzan varios millones de espectadores simultáneos.
- La edad de quienes juegan profesionalmente está entre los 18 y los 28 años.
- El entrenamiento profesional para los esports puede alcanzar las 12 horas diarias.

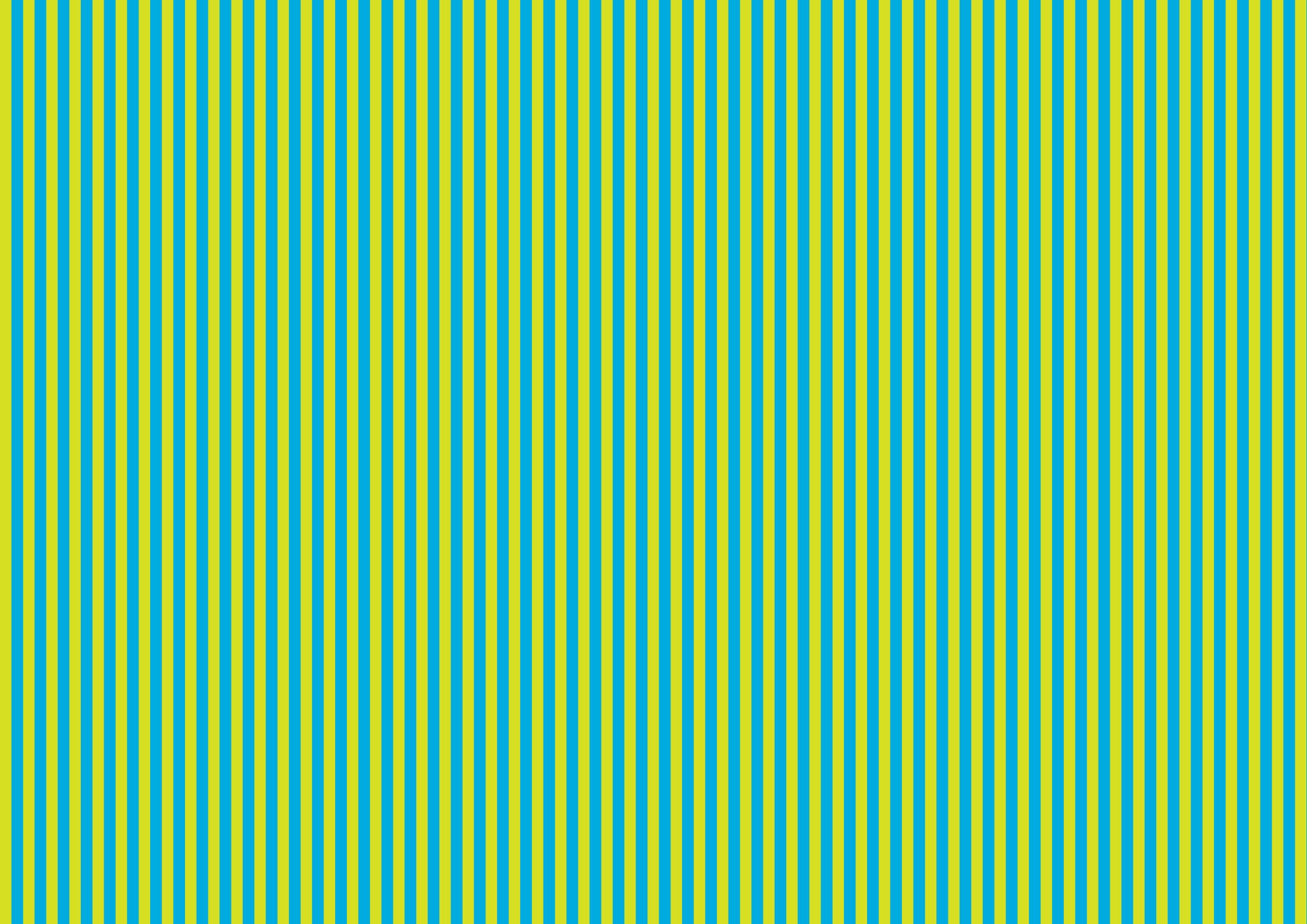
YOUTUBE, TWITCH, DISCORD, TEAMSPEAK...

Si una persona es aficionada a los videojuegos, si es gamer, probablemente utilice algunas o todas estas plataformas. Aunque su origen no tiene que ver con el ámbito de los videojuegos y sus aplicaciones van mucho más allá, YouTube, Twitch, Discord o TeamSpeak son plataformas complementarias que están muy presente en la actividad gamer.

YouTube, propiedad de Google, estuvo en el origen como un lugar donde compartir vídeos de testeos, tutoriales, trucos y partidas de videojuegos. Aunque desde hace tiempo YouTube impulsó la posibilidad de emisión e interacción en directo, la aportación de esta plataforma ha estado fundamentalmente basada en vídeos grabados y comentarios de texto que quedan registrados junto a cada vídeo. Todavía se usa con esta finalidad y en muchas ocasiones recoge los vídeos que son generados y grabados en Twitch.

Sobre Twitch, propiedad de Amazon, podríamos decir que es una plataforma que tiene su fortaleza principal en la creación y emisión de vídeo en directo, en tiempo real, donde, además, existen diversas formas de participación instantánea por parte de la audiencia, así como mecanismos de fidelización y donación. La retransmisión en vivo de partidas y torneos de esports es una de sus aplicaciones más comunes y exitosas.

Discord y **TeamSpeak** son herramientas para la comunicación grupal basadas en texto, audio y vídeo. En las partidas, los equipos suelen incorporarlas como sistema para la gestión, la comunicación y la coordinación del grupo. Se trata de plataformas potentes y versátiles. Discord, gracias a su integración con Twitch, ha hecho posible que se creen grandes comunidades en torno a un videojuego o streamer. Los y las streamers, a su vez, invitan a su Discord a sus seguidores y suscriptores de pago, a los que ofrecen ciertas ventajas como canales de chat exclusivos o acceder a concursos. Skype y Google Chat son las alternativas más populares a Discord y TeamSpeak.



OPORTUNIDADES Y RETOS DE LOS VIDEOJUEGOS

Oportunidades de los videojuegos

En primer lugar hay que mencionar que el juego es un derecho de la infancia reconocido por la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas. Para niñas, niños y adolescentes jugar supone no sólo divertirse o socializar sino descubrir, crecer y desarrollarse. Por supuesto, el juego puede adoptar muchas formas, entre ellas el formato de videojuego. Es importante, por consiguiente, hacer una lectura detallada de lo que supone disfrutar de los videojuegos y tratar de obtener de esta forma de entretenimiento las máximas ventajas. La categorización de los videojuegos en géneros disponible en esta guía trata, precisamente, de poner sobre la mesa la variedad de elección y oportunidades disponibles.

Como ejemplo de las múltiples referencias que avalan las aportaciones de los videojuegos al desarrollo de las personas citamos a continuación dos:

- La prestigiosa revista "Nature" en 2015 publicó un artículo realizado por investigadores de China y Australia donde se concluía que jugar a videojuegos (en este caso League of Legens y Dota 2) generaba una conectividad neuronal más sólida y mejorada en la ínsula o córtex insular del cerebro, relacionada con los procesos lingüísticos de la persona y de otros elementos muy importantes en nuestro día a día, como las emociones y sentimientos.
- La revista científica "Frontiers in Human Neuroscience" publicó en 2020 un trabajo de la UOC que logró constatar algunos de los cambios cognitivos que se producen en niñas y niños al jugar a videojuegos como la mejora de la memoria de trabajo o la retención y manipulación rápida de datos, que además pueden extenderse hasta años después de dejar de jugar.

Desarrollo de competencias y habilidades blandas

Son muchos los videojuegos y las formas de jugar pero en la mayoría de los casos, durante su uso y disfrute, es posible desarrollar *soft skills* o habilidades blandas tan reconocidas como imprescindibles en los últimos tiempos. Citamos a continuación algunas de ellas:

- Competencias cognitivas como la creatividad, el escaneo espacial o el razonamiento lógico.
- Competencias básicas como la organización o las habilidades de comunicación.
- Competencias emocionales como la autodisciplina, la gestión del estrés y la tolerancia a la frustración.
- Competencias multifuncionales como la solución de problemas complejos, la toma de decisiones y la coordinación con otras personas.

No hay que olvidar tampoco las competencias digitales que muchas veces son necesarias para algunos procesos en torno al juego o dentro propiamente del mismo. Merece la pena destacar que todas estas capacidades son precisamente competencias demandadas hoy en día en el mercado laboral, sin olvidar también su utilidad en el desempeño de la vida diaria. Por último, el futuro laboral en la industria del videojuego va más allá de ser gamer profesional o streamer de renombre. En torno a ella hay muchas profesiones, algunas de nueva creación, con un futuro prometedor.

Adquisición de conocimientos

El aprendizaje de conceptos y proccdimientos fue uno de los primeros argumento esgrimido por la industria de los videojuegos para acercarse al mundo educativo. Cuando el título es adecuado, la motivación está asegurada y la emoción lleva al aprendizaje. A veces basta con algo tan sencillo como usar un videojuego en un idioma que no dominemos o compartirlo con gente de otros países nos puede ayudar a aprender o mejorar esa lengua. En otras ocasiones podemos recurrir a juegos más complejos que puedan ayudarnos a profundizar en un área temática concreta (arquitectura, cocina, logística, mecánica…) llegando incluso a usar simuladores de procesos que nos permiten el aprendizaje por ensayo y error. Los serious games, o juegos serios, por ejemplo, son el más claro ejemplo de diseño de experiencias lúdicas interactivas con fines didácticos.

Promoción de valores

Jugar con otras personas puede situarnos en dilemas que deben ser resueltos en base a principios éticos y valores. El respeto y la tolerancia saltan a escena siempre que hay un adversario y la cooperación es fundamental en el desempeño por parejas o equipos. La amistad, la solidaridad o la libertad también se ponen de manifiesto en algunos títulos que hacen de uno

de estos valores el motor del juego y, por lo tanto, los sitúan como posicionamientos vitales a imitar. Por último, hay títulos que nacen para sensibilizar sobre una causa concreta como, por ejemplo, los relacionados con la necesidad de preservar el medio ambiente o con la riqueza que supone la diversidad de las personas. Quienes los juegan adquirirán una conciencia ecológica reforzada y un mayor aprecio por quienes son diferentes a la mayoría.

Socialización e inclusión

Para muchos niños, niñas y adolescentes, los videojuegos han ocupado un lugar fundamental en sus vidas porque les han permitido estar, compartir, relacionarse con otras personas. En algunas ocasiones ha sido de forma transitoria ante una imposibilidad sobrevenida: una enfermedad incapacitante, un distanciamiento físico… En otros casos, que no son pocos, se trata de estudiantes que, siendo víctimas de acoso escolar, han encontrado en los videojuegos en línea su nuevo y único entorno de socialización positivo entre iguales. En general, los juegos online son una salida para quienes sufren violencia o discriminación en su entorno cercano. Pueden encontrar evasión pero sobre todo nuevas compañías. Por último, pero no menos importante, los videojuegos son una oportunidad para compartir patio de recreo para aquellas personas con dificultades de movilidad o algún otro tipo de diferencia funcional.

Retos de los videojuegos

Aunque la cantidad de uso es la queja más recurrente de padres y madres y el foco principal de la presente guía, es necesario prestar a tención a otros retos que pueden comprometer el bienestar deseado de nuestros hijos e hijas. Al fin y al cabo, y en cierta medida, los retos y las oportunidades pueden tener una relación proporcional con el tiempo de uso. Por ello, a la hora de buscar el equilibrio, hay que poner en la balanza retos y oportunidades de forma debidamente ponderada, sin alarmismo, y sabiendo que crecer, vivir, supone afrontar riesgos. Algunos retos tienen que ver con la interacción con otras personas que se produce en los títulos multijugador, otros van ligados a las características del juego y, por último, hay retos que aluden a cuestiones económicas o de ciberseguridad.

Victimización por parte de otras personas

Allí donde hay convivencia puede haber buenas y malas relaciones. Los videojuegos son una suerte de redes sociales y, como tales, favorecen la interconexión y la comunicación. Es ahí donde pueden surgir diversas formas de violencia digital como ciberacoso, ciberviolencia machista, acoso sexual a menores o grooming…

Contenidos o valores inadecuados

Hay videojuegos que incluyen e incluso premian conductas desdeñables. Es ficción pero, no por ello, deseables para todas las edades ni perfiles. Otros pueden incluir violencia e incluso imágenes extremas. Las etiquetas de contenido PEGI así lo atestiguan y hay que tomar estos factores en cuenta. En ocasiones, los contenidos o actitudes no deseables surgen de las personas con las que se comparte el juego (insultos, palabras malsonantes, amenazas…) y en otros casos son los sistemas de publicidad que incluyen de forma automatizada promociones y campañas que en principio no cabía esperarse.

Gasto excesivo

En los videojuegos existen sistemas de monetización (Free to Play, Pay to Win…) que, a la postre, significan la posibilidad de pequeños desembolsos no limitados en número a priori. Se puede adquirir, por ejemplo una skin o apariencia para un personaje o pagar por "pasar de nivel" o tener un arma más poderosa. Esta situación puede irse de las manos si el meca-

nismo de pago, como la tarjeta de crédito, está habilitado. Mención aparte requieren las loot boxes o cajas botín que se analizan más adelante.

Problemas de ciberseguridad, privacidad y ciberdelitos

Como en toda plataforma conectada a Internet se deben tomar precauciones relativas a la ciberseguridad y la privacidad. Además, la posibilidad de conexión y comunicación con otras personas nos pone al alcance de ciberdelincuentes que, por ejemplo, pueden iniciar un intento de estafa mediante el envío de un enlace malicioso en un chat relacionado con el juego o la partida.

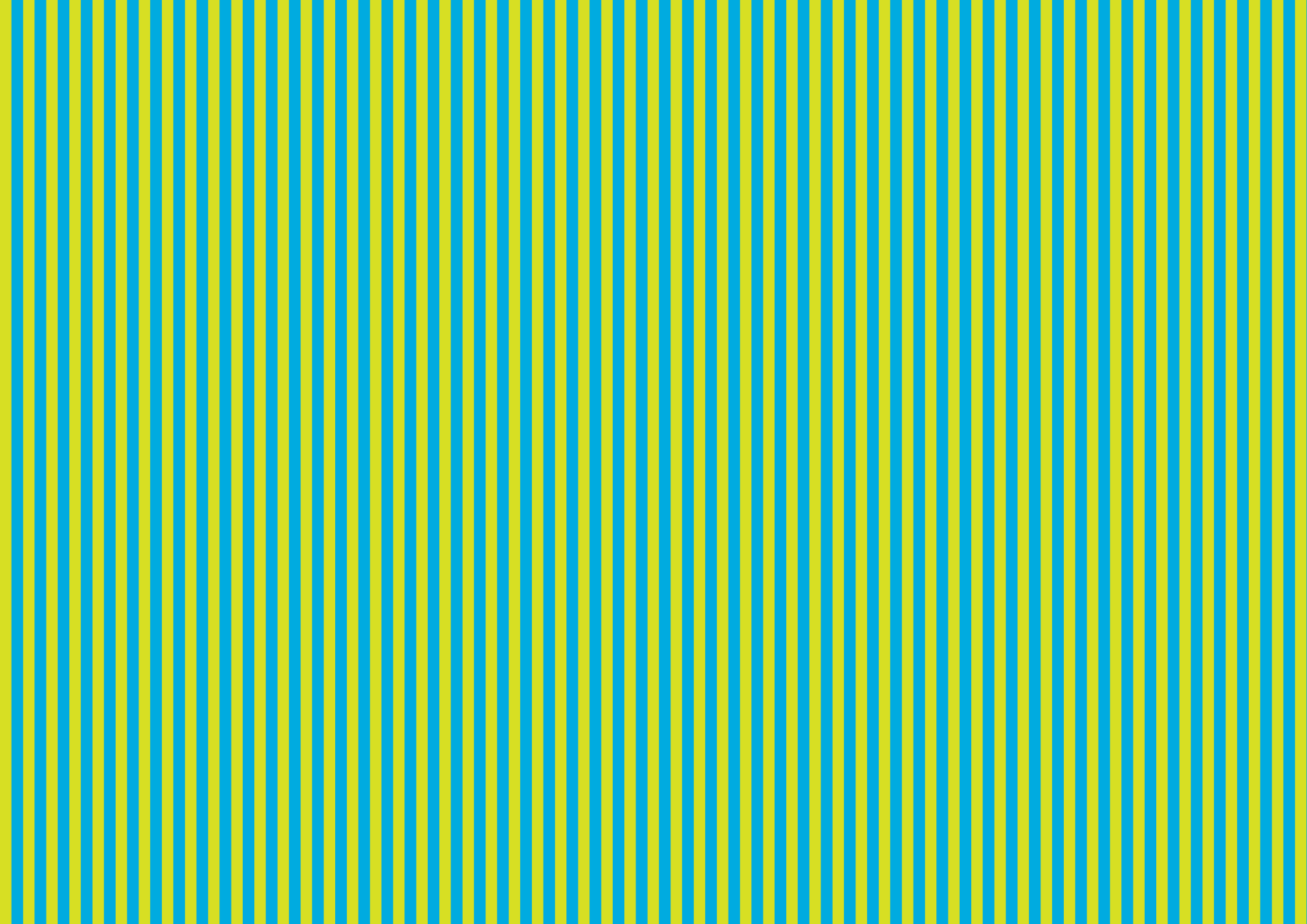
Exceso de uso

En muchos hogares el uso excesivo de videojuegos se ha convertido en un verdadero problema. Más allá del consumo excesivo de tiempo, la eventual desatención de obligaciones o el riesgo de evolucionar a un abuso problemático, el mero hecho de pasar demasiadas horas jugando puede reportar problemas para el bienestar físico. La salud visual se puede resentir, es posible que aparezca patologías musculoesqueléticas (dolores lumbares o cervicales son los más comunes) y los hábitos sedentarios podrían acabar pasando factura.

Límites difusos entre el gaming y el gambling

El azar ha estado siempre presente en el juego. Pensemos en un juego clásico como el parchís o en el sorteo previo a toda confrontación para definir quién elige campo o inicia el saque. Todo juego de naipes incluye la sorpresa del azar desde el momento en que se mezclan las cartas de la baraja. Los juegos de azar y las apuestas deportivas, por su parte, tienen en ocasiones un componente lúdico. Sin embargo hay que destacar que la relación entre estas dos prácticas, la lúdica y la de las apuestas y el azar, entre el gaming y el gambling, se va haciendo mayor y más estrecha. Cada vez hay más elementos del ámbito de los casinos o las apuestas presentes de alguna manera en los videojuegos. También es sintomático, por otro lado, que ya podamos realizar apuestas relacionadas con los resultados en los esports. Una circunstancia detonante ha sido la presencia de los cofres botín o loot boxes como elementos incluidos en los videojuegos y que se pueden adquirir mediante micropagos. Simplificando mucho, las loot boxes encierran en su interior un determinado premio o recompensa. El problema reside en que esta recompensa se presenta de forma aleatoria y su descubrimiento va aderezado con toda una suerte de efectos que refuerzan la experiencia. Desde el ámbito de la psicología no han dudado en levantar la voz por una estrategia cuya dinámica de recompensa es muy similar, por ejemplo, a las máquinas tragaperras y que puede estar al alcance de menores de edad. A principios de 2022 el Gobierno de España está estudiando cómo regular las cajas botín en relación a las personas menores de edad. La cuestión clave, cada vez más complicada, es diferenciar con claridad ambas disciplinas y saber cuándo se está jugando y cuándo se está apostando.

No obstante, el reto está en constante evolución; el modelo P2E (Play to Earn), las recompensas y los activos digitales en forma de NFT (*Non Fungible Token*) o criptomonedas de valor volátil y el nuevo contexto que supone el Metaverso configuran una nueva realidad.



USO, ABUSO Y ADICCIÓN

Del disfrute al abuso problemático

Disfrutar de los videojuegos significa usarlos de forma moderada, racional. Puede hacerse un uso más o menos intensivo pero se concibe dentro de parámetros sostenibles que no suponen un problema significativo para otras facetas vitales.

En el uso abusivo se traspasa la línea de lo razonable resultando obvio que el tiempo dedicado a los videojuegos es excesivo. Esta cantidad de tiempo hay que interpretarla en términos relativos con respecto a lo que cada persona podría dedicarles. Por ejemplo, para alguien que compita y participe en entrenamientos el umbral del abuso hay que colocarlo más elevado. Este abuso puede obedecer a causas coyunturales y ser pasajero: un nuevo juego en el mercado, que el grupo de amistades juegue más tiempo, se atraviesa una mala racha… En otras ocasiones este sobreuso se manifiesta de forma ininterrumpida y prolongada lo que conlleva el riesgo de intensificarse y cronificarse. En estos casos hay que tratar de intervenir de inmediato poniendo límites claros e impulsando la toma de conciencia tanto del tiempo de uso como de sus consecuencias. Ningún abuso es bueno y debe abordarse especialmente si tiende a incrementarse o prolongarse. En este punto podremos ver que no hay un problema mayor más allá de la imposición y respeto de los límites o puede que, al contrario, se evidencie que hay algo más profundo y sibilino. Querer jugar más no es un problema, la cuestión delicada es no poder dejar de hacerlo o manifestar conductas violentas o desadaptativas cuando hay privación del videojuego.

Sobre la adicción a los videojuegos hay mucha controversia, comenzando por el propio término usado para este trastorno de la conducta. Hay expertos e investigadores que sostienen que se trata de una adicción sin sustancia como puede ser la ludopatía, pero no son pocos quienes sostienen que no existen evidencias suficientes para esta afirmación. Lo que sí es cierto es que, por un lado, las familias que sufren este problema no dudan en calificarlo como tal y, por otro, que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ya ha tomado cartas en el asunto.

Desde el 1 enero de 2022 la adicción a videojuegos es, según la OMS, un trastorno mental a todos los efectos. En la 72ª Asamblea Mundial de la Salud ratificó su decisión para incluirlo en la 11ª Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). A principios de 2017 se supo que la OMS valoraba incluir el trastorno por videojuegos como enfermedad mental. A pesar de las críticas recibidas por parte de la comunidad científica, en 2018 publicó en su página web el borrador de la CIE-11 donde incluyó, en el epígrafe de trastornos debidos a comportamientos adictivos, el "trastorno por videojuegos" *("Gaming disorder")*, que se refiere al uso de juegos digitales o videojuegos, ya sea mediante conexión a Internet o sin ella. Se identifica como un patrón de comportamiento continuo o recurrente vinculado a tres circunstancias negativas que sirven como criterio diagnóstico:

- la falta de control de la conducta de juego en cuanto al inicio, frecuencia, intensidad, duración, finalización y contexto en que se juega;
- el aumento de la prioridad que se otorga a los juegos frente a otros intereses vitales y actividades diarias;
- el mantenimiento o escalada de la conducta a pesar de tener conciencia de las consecuencias negativas.

La OMS considera que existe un trastorno por videojuegos cuando "el patrón de comportamiento es tan grave como para causar un deterioro significativo en las áreas de funcionamiento personal, familiar, social, educativo, ocupacional u otras áreas importantes". La sintomatología debe darse al menos durante 12 meses para que se asigne el diagnóstico aunque, si se cumplen todos los requisitos y los síntomas son graves, puede acortarse la duración requerida.

Según argumentan algunas voces expertas críticas con la catalogación de la OMS, la base científica en la que se basa esta categoría diagnóstica es de baja calidad; no hay consenso en cuanto a la sintomatología y la definición se fundamenta demasiado en el uso de sustancias y los criterios del juego. En un artículo sobre esta cuestión firmado por profesionales de todo el mundo, "*Scholars' open debate paper on the World Health Organization, ICD-11 Gaming Disorder proposal*", se expone que es prematuro hablar de un diagnóstico formal, y que su uso puede tener algunas consecuencias nocivas a diversos niveles: médico, científico, social, de salud pública y de derechos humanos. Consideran, por ejemplo, que se pueden dar muchos falsos positivos, o que puede afectar a la objetividad de las futuras investigaciones, provocando un carácter confirmatorio en las mismas (fuente www.infocop.es).

En sentido contrario, la Asociación Americana de Psiquiatría en 2013 ya había incluido el "Internet Gaming Disorder" en el DSM-5 (Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales, 5ª edición). Al igual que en los criterios del CIE-11 establece que la conducta se debe mantener a lo largo de 12 meses pero, a diferencia de aquel, considera únicamente los juegos en línea.

En las adicciones comportamentales, la conducta adictiva se caracteriza por la presencia de estos cuatro elementos:

- **Tolerancia**: necesidad de aumentar el tiempo que la persona dedica a esa actividad, en este caso jugar a videojuegos, para obtener el mismo efecto. La satisfacción va progresivamente disminuyendo por lo que es necesario invertir más tiempo para alcanzar un nivel adecuado de satisfacción.
- **Abstinencia**: sensación desagradable, malestar que puede manifestarse de diferentes formas (insomnio, agresividad, irascibilidad, falta de capacidad de concentración…), experimentado por la persona cuando no puede realizar la conducta. Por este motivo tiende a realizarla cada vez más y de forma compulsiva, con objeto de aliviar el malestar que sufre por no poder hacerlo.
- **Pérdida de control**: imposibilidad de dejar de realizar la conducta aunque tenga el propósito de hacerlo.
- **Afectación a la vida diaria**: diferentes aspectos del día a día se ven perjudicados. Falta de relaciones sociales, abandono de hábitos positivos de higiene o descanso, incumplimiento de obligaciones o tareas…

¿Por qué los videojuegos nos atraen tanto?

Los videojuegos son, en definitiva, juegos y, por lo tanto, capaces de entretener y divertir por definición, de hacernos sentir bienestar y placer. Además del aspecto lúdico y emotivo que pueden incorporar, las posibilidades que ofrecen actualmente son extraordinarias.

- Elaboración compleja de personajes, historias, escenarios y dinámicas de juego.
- Aplicación de toda clase de efectos visuales y sonoros.
- Incorporación de periféricos que aportan posibilidades y experiencias diversas y excitantes.
- Empleo de tecnologías avanzadas como la realidad virtual o la realidad aumentada.
- Escalabilidad y adaptación para cada nivel y estilo de juego.
- Coste reducido, disponibilidad inmediata e incluso portabilidad.
- Partidas grupales y hasta multitudinarias que proporcionan relaciones sociales, espectáculo, visibilidad y sentimiento de pertenencia a una comunidad.
- Reconocimiento social.
- Obtención de logros y recepción de recompensas permanentes y variables.
- Sensación de inmersión, colmando sentidos y pensamientos.

Los juegos no atrapan por diversión, sino por su estructura, porque plantean hacer determinadas cosas que son asequibles pero que a la vez entrañan ciertas complicaciones y, cada vez que se falla o se aprecia que se puede mejorar (más puntuación, alcance o rapidez) se crea un desequilibrio que se trata de equilibrar rápidamente, jugando de nuevo. Por otro lado, pueden usar estrategias más o menos intensivas de recompensa variable que actúan rápidamente sobre la voluntad de seguir jugando.

No es de extrañar, por lo tanto, que el mundo de los videojuegos tenga cada vez más personas incondicionales y que el ámbito de los esports como práctica y espectáculo, esté tomando tal dimensión. Hay que recordar aquí que nuestro cerebro tiende a buscar aquello que le resulta placentero por lo que en cierta manera el superlativo de atractivo se expresa popularmente como adictivo. Las palabra adicción o adictivo se usan con demasiada ligereza y, para no caer en alarmismos o indefiniciones, hay que diferenciar los términos de la calle, los abreviados y popularmente usados, de los clínicamente validados.

El circuito de recompensa

Nuestro cerebro nos impulsa a repetir aquello que ha constatado como placentero anteriormente. El circuito de recompensa, que utiliza neurotransmisores como la dopamina y la serotonina (también llamada hormona de la felicidad), está implicado en el instinto de supervivencia (cerebro reptiliano) y para ello se encarga de potenciar el recuerdo de las experiencias que son o no placenteras. Es indispensable para la supervivencia ya que proporciona la motivación necesaria para la realización de acciones o de comportamientos adaptados, permitiendo preservar al individuo y a la especie (búsqueda de comida, reproducción, evitación de los peligros...). Los niveles de dopamina aumentan ante una experiencia placentera, fruto de la cual también se liberan las endorfinas que nos proporcionan una sensación de bienestar e incluso de cierta euforia. La dopamina envía mensajes a los centros del placer del cerebro y este nos lleva a buscar de nuevo esas sensaciones.

El funcionamiento anómalo del circuito de recompensa estaría en el origen de trastornos de la personalidad (alimentario, emocional...) o de la dependencia de sustancias (psicótropos) y de situaciones o comportamientos (juegos de azar, juegos online...). Las adicciones entorpecen el proceso natural del cerebro modificando los centros de recompensa. Al estimular el centro de recompensa, el cerebro libera dopamina. La ausencia de este estímulo provoca malestar en la persona y la necesidad de repetir esta acción reiterando la realización de esta conducta.

En los videojuegos hay muchas situaciones placenteras: superar un reto, obtener una mayor puntuación, participar en un logro colectivo, recibir reconocimiento de otras personas jugadoras o, simplemente, relacionarse con ellas. Nos sentimos bien cuando jugamos a videojuegos y en esto no hay grandes diferentes con respecto a otros desempeños lúdicos que desde la primera infancia venimos practicando. Además de esto, los videojuegos, como se ha visto, ofrecen grandes y exclusivas posibilidades.

Cabe preguntarse entonces por qué hay algunas personas que "se enganchan" mientras que la inmensa mayoría no. En todas las personas concurren cuatro factoras: el mandato del cerebro a repetir una conducta placentera, la oportunidad de realizarla, la voluntad de realizarla y la capacidad de rechazarla. Así, podríamos decir que una persona desarrollaría un uso problemático de videojuegos cuando esos elementos conjugados den una combinación suficiente. Podemos analizar estos cuatro factores por separado:

- Esa señal, ese mandato o "voz interior", esa tentación, atendiendo al sistema de recompensa, será tanto más fuerte cuanto más hayamos disfrutado de los videojuegos y a lo largo de más tiempo. Es importante señalar que en muchas ocasiones la sensación placentera asociada al uso de videojuegos no viene tanto del disfrute de los mismos sino del efecto analgésico provocado por la ausencia o bloqueo de otras situaciones no placenteras que, con el juego, dejan de ocupar y castigar nuestros pensamientos. Así, es común que muchas conductas adictivas, con o sin sustancia, tengan su origen en un uso balsámico para aliviar los efectos de otras problemáticas diferentes y preexistentes.
- Tener la posibilidad de jugar en cualquier momento y lugar, a un coste mínimo o incluso nulo, es un factor importante que puede alimentar una espiral de sobreuso.
- Jugar es un acto voluntario, consciente, que tienen que ver, en gran medida, con la propia percepción de la necesidad o la oportunidad. Querer o no querer jugar o dejar de jugar dependerá en buena medida del análisis y el nivel de conciencia que cada cual haya tomado sobre los efectos del uso de videojuegos en su vida.
- Ser capaz de llevar a cabo la decisión de no iniciar el juego o de detenerlo depende de muchos factores que tienen que ver, en parte, con las características propias de cada persona como, por ejemplo, la impulsividad.

De todo esto podemos concluir algunas cuestiones que nos pueden dar pistas para su prevención:

- El uso problemático de los videojuegos puede ser consecuencia o síntoma de problemas preexistentes.
- El tiempo de uso no es una condición suficiente pero sí necesaria.
- No todos los videojuegos resultan igualmente "adictivos".
- La recursividad de uso, entendida como posibilidad y hábito de jugar, debe ser gestionada.
- Las características personales, como la impulsividad o la capacidad de autocontrol del individuo son un factor de primer orden, así como otros aspectos sociales y familiares.
- Es importante incentivar un consumo consciente y crítico de los videojuegos que desarrolle la voluntad para un uso moderado y saludable.
- La gestión de las emociones, el autoconocimiento y el autocontrol son herramientas fundamentales.

La caja de Skinner y el sistema de recompensa variable

Skinner experimentó en los años 50 el comportamiento de animales para conocer cómo variaba en función de la frecuencia con la que les proporcionaba una recompensa. Su experimento más conocido es el llamado "la caja de Skinner" donde ubicaba un animal, normalmente una rata, que podía obtener comida (la recompensa) pulsando una palanca. Probó primero a ofrecerles la recompensa según un ratio o intervalo fijo (según un número de pulsaciones o un intervalo de tiempo determinados). Con esta forma de obtener recompensas, observó que los animales pulsaban más veces la palanca y que esto ocurrió durante algún tiempo. Luego probó a proporcionarles la recompensa de una forma aleatoria, sin patrón, y observó que este programa de recompensa, que denominó "sistema de recompensa variable", consiguió que los animales pulsaran más veces la palanca y que mantuvieran ese comportamiento durante más tiempo, que fuera más duradero en el tiempo. En resumen, una recompensa variable conseguía mayor y más duradera reiteración de la conducta… ¿algo que ver con algunas situaciones de los videojuegos?

Factores de riesgo y factores de protección

Podría decirse que el perfil tipo de una persona adicta a los videojuegos es el de un chico joven de entre 16 y 25 años, con escaso control de impulsos y conductas, con ciertas dificultades para la interacción social y que en el ámbito familiar ha experimentado prácticas educativas inadecuadas e incluso nocivas. Este perfilado recoge un compendio de características que se repiten entre las personas con trastornos por uso problemático de videojuegos. La realización de análisis de este estilo nos ayudaría a comprender cuáles son los factores que pueden facilitar o dificultar el desarrollo de una conducta adictiva con respecto al uso de videojuegos.

Factores de riesgo

Los **factores de riesgo** son atributos personales o ambientales que, con cierta prevalencia, se presentan en aquellos casos donde el hecho (en este caso la adicción) se ha manifestado. Sin embargo, no son condiciones necesarias, es decir, no tienen que cumplirse en todos los casos, ni son condiciones suficientes, esto es, que en el caso de estar presentes no aseguran la existencia de una adicción.

Los factores de riesgo (Enrique Echeburúa, 2012), hacen referencia a factores personales, familiares y sociales.

Factores personales

Hay ciertas características de la personalidad o estados emocionales que aumentan la vulnerabilidad psicológica a las adicciones como son la impulsividad, la disforia (estado anormal de ánimo con frecuentes cambios de humor y que se vivencia subjetivamente como desagradable), la intolerancia a los estímulos displacenteros tanto físicos (dolores, fatiga, etc.) como psíquicos (disgustos, preocupaciones, etc.) y la búsqueda exagerada de emociones fuertes, que a veces se traduce en actitudes desafiantes, en la transgresión de normas, o en actividades de riesgo o prohibidas. Por lo tanto, como afirmaba Echeburúa basándose en otros autores, hay veces en que en la adicción subyace un problema de personalidad (timidez excesiva, baja autoestima o rechazo de la imagen corporal) o un estilo de afrontamiento inadecuado ante las dificultades cotidianas. En otras ocasiones se puede tratar de personas que muestran una insatisfacción personal con su vida o que carecen de un afecto consistente y que compensan esas carencias con abuso de sustancias o de conductas placenteras como puede ser las compras compulsivas, el juego…

Por la trascendencia de su papel, merece una reflexión más detallada la ya mencionada impulsividad. Podría decirse que el nivel de impulsividad de una persona determina en qué medida actúa por aquello que de forma instintiva siente el deseo de hacer, por sus emociones. La impulsividad nos lleva a repetir una actividad si nos resulta placentera y estimulante como es jugar a videojuegos, más aun si es accesible, cómoda y está disponible. A la hora de

actuar, la impulsividad, lo que sentimos, necesita ser modulado por la racionalidad, lo que pensamos de forma razonada. El control de impulsos, por lo tanto, en este caso consiste en saber gestionar esa "llamada al placer del videojuego" especialmente en aquellas personas más impulsivas porque tendrán más probabilidades de desarrollar una dependencia.

Factores familiares

Existen entornos que no son adecuados para adquirir pautas de conducta sanas. Por ejemplo, no son adecuados entornos familiares autoritarios y rígidos donde se propicia el desarrollo de hijos dependientes, rebeldes y más irresponsables. Tampoco es aconsejable un entorno familiar permisivo o desestructurado, sin normas o con normas inconsistentes, con falta de coherencia entre el modelo paterno y materno, que no ayuda al establecimiento un conjunto de conductas saludables y de autocontrol adecuado en el adolescente, ni el apoyo emocional apropiado. Al no haber interiorizado los límites necesarios, muchos de los hijos crecidos en este ambiente pueden resultar egocéntricos, caprichosos e impulsivos (Echeburúa, 2012). El control de impulsos se desarrolla, es decir, el equilibrio sostenible entre el impulso y la razón se puede y se debe entrenar mediante el establecimiento de límites de forma coherente y justificada. La permisividad total en el uso de videojuegos da rienda suelta a la impulsividad mientras que el exceso de privación genera desconcierto, desconfianza y frustración porque no puede ser entendido y, por lo tanto, no queda integrado en la parte racional que debe gestionar los impulsos. En definitiva, no favorece el desarrollo de la autorregulación o autocontrol.

Factores sociales

El aislamiento social o las relaciones con un grupo de personas que abusan de las nuevas tecnologías pueden incitar al adolescente a abusar de Internet, las redes sociales o los videojuegos. Esta tendencia a dejarse influir por el entorno o a compensar en el mundo virtual las carencias del mundo real se intensifica cuando el entorno familiar está poco cohesionado y no consigue modular los impulsos del adolescente (Echeburúa, 2012).

Factores de protección

Los factores de protección son aquellas características personales o ambientales que reducen la probabilidad de aparición de un trastorno de adicción. Al igual que ocurre con los factores de riesgo, no suponen condición necesaria ni suficiente. Se citan a continuación algunos de estos factores.

La **autoestima** (es decir, el aprecio y la valoración que una persona siente hacia sí misma y hacia lo que es capaz de hacer) es el pilar básico sobre el que se estructura la personalidad de un sujeto desde la infancia y condiciona notablemente la forma en la que se establecen objetivos y se asumen retos, se regula el comportamiento con las demás personas y se ejerce la capacidad de autocontrol.

En el ámbito de las relaciones interpersonales las **habilidades sociales y de comunicación** fomentan una autoestima adecuada en la relación con los demás y dificultan la aparición de la necesidad de creación de un mundo virtual, de un entorno relacional, imaginario.

Por otro lado, la **capacidad para solucionar problemas** contribuye a un análisis realista de las dificultades con un estilo atribucional adecuado, mientras que el desarrollo del pensamiento crítico permite afrontar las actuaciones impulsivas y la presión social, propiciando la toma de decisiones adecuadas.

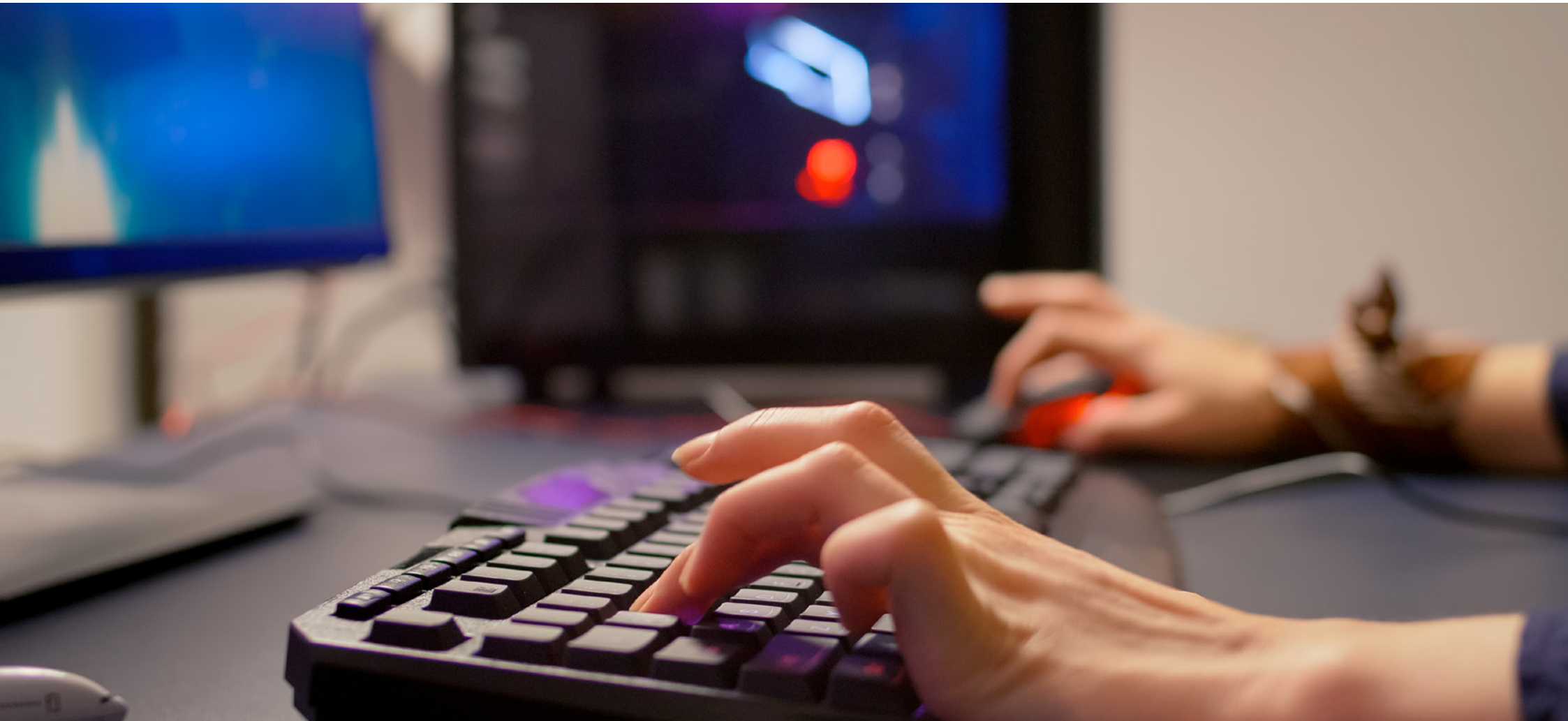
¿Qué hacer en caso de problemas?

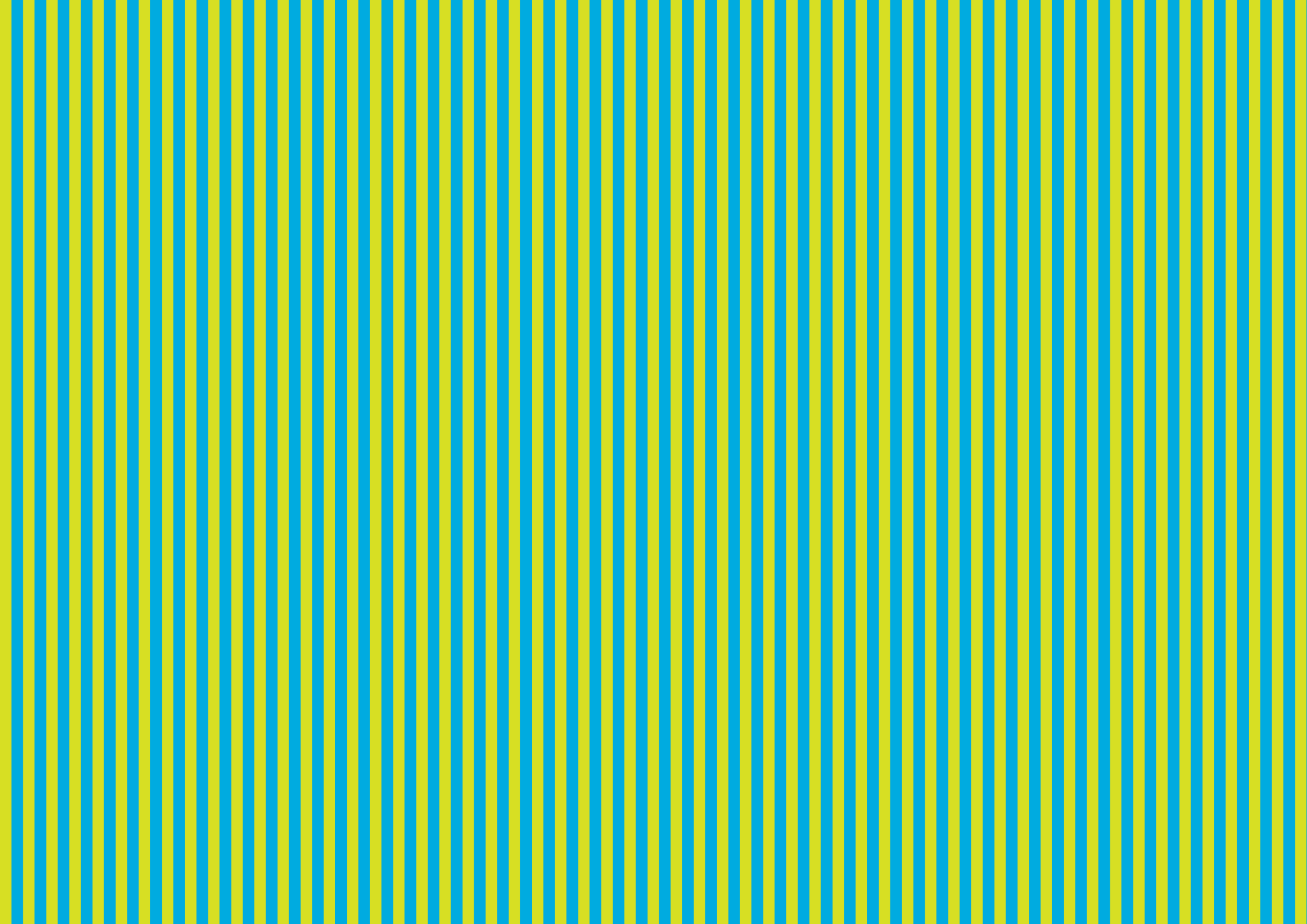
Los problemas en ocasiones se ven venir y en otras se afrontan cuando la situación se ha vuelto insostenible. Si hemos llegado a la conclusión de que el sobreuso problemático de videojuegos se mantiene de forma sostenida y no se puede reconducir ni con persuasión ni mediante el establecimiento de unos límites básicos, lo que corresponde hacer es tratar de confirmar, con ayuda especializada, si la situación pudiera ser debida a un trastorno de la conducta. Para esto, la validación de los síntomas que ya se han descrito o el test que viene

en el anexo de esta guía pueden ayudar. Si hay sospecha consistente, debe consultarse con profesionales de la salud mental. Es también revelador, aunque no es fácil, que nuestro hijo o hija se reconozca como incapaz de poner límite a esa conducta y que la viva como un problema del que desearía escapar. Cada caso es diferente y debe ser analizado.

Gestionar las propias emociones en estas situaciones es un reto fundamental. Las personas adultas nos vemos muy afectadas en estas circunstancias y se nos pasan por la cabeza pensamientos, y con ellos emociones, de lo más variados y que pueden convertirse en obstáculos. Hay que emplearse con el mayor tacto puesto que se podría tratar de una patología, no de un comportamiento caprichoso o indolente. En ese sentido el diálogo, la proximidad, el afecto y la escucha activa son especialmente bienvenidos. No es conveniente culpabilizar a quien lo sufre, a nosotros mismos o a terceras personas. Convertirse en espía o carcelero no es útil como tampoco lo es desentenderse del problema.

La actitud a abordar depende de cada caso y será determinante que quien juegue a videojuegos de manera problemática reconozca que puede tener una patología y se deje evaluar y, en su caso, ayudar por profesionales. Recordemos que como en otras conductas adictivas, el uso problemático de videojuegos puede ser, en primera instancia, la manifestación sintomática o consecuencia de otro problema previo y subyacente que es el que hay que identificar, analizar y abordar.





MEDIACIÓN PARENTAL

Mediación parental frente al uso abusivo de videojuegos: "las cinco Ces"

La labor de mediación parental debe comenzar desde el principio, esto es, influir en la relación que se construye con los videojuegos desde el inicio. Esperar a que se dé una situación de uso abusivo o intervenir solamente para exigir el abandono de las sesiones de juego no debería ser la norma y, sin embargo, es frecuente en muchos hogares.

Podemos pensar en un itinerario compuesto de cinco etapas que en un principio se recorren consecutivamente pero que luego se solapan. Cada etapa tiene como eje un verbo que llama a la acción y que en todos los casos empieza por la letra C, por lo que podemos decir que es el método de las cinco "Ces".

Conocer:

Conocer supone dedicar tiempo a tener una idea del mundo de los videojuegos. Este conocimiento nos ayudará a tomar decisiones y a estar en una mejor posición para comprender las dinámicas de participación en estos juegos. También ayudará a aumentar y enriquecer la comunicación entre ambas generaciones en torno al asunto.

¿Qué se debe conocer? El conocimiento pude ser inicialmente genérico, como el que aparece en la primera parte de esta guía, pero debe ampliarse movido por dos vectores:

- Las decisiones y motivaciones propias que nos pueden llevar a tratar de descubrir, pongamos un caso, qué juegos cumplen unas determinadas condiciones que consideramos deseables como, por ejemplo, que desarrollen la imaginación.
- Las peticiones o deseos de quienes van a jugar que, en muchos casos, tienen que ver con tendencias. Si nos solicitan poder usar un videojuego, tenemos que conocerlo antes de aprobarlo.

¿Dónde obtener información? En tiempos de sobreinformación esto no debe ser un problema.

- En Internet. Sí, está todo, incluso en formato de vídeo. Simplemente debemos asegurarnos de que la fuente es confiable, sin intereses y cualificada, y la información reciente, ya que en este ámbito las actualizaciones son frecuentes.
- De nuestros hijos e hijas. ¿Por qué no preguntarles? Así también sabremos qué usan o qué esperan encontrar y cuál es su percepción.
- De otras personas del entorno. Si nos resulta fácil puede ser una buena opción complementaria buscar conocer la opinión de terceras personas, fundamentada y práctica, sobre el título analizado.

Compartir:

Participar de los intereses de nuestras hijas e hijos, más todavía en un contexto lúdico, además de ser una experiencia muy gratificante genera sólidos vínculos y mucha complicidad. Busquemos esos momentos, sobre todo en las edades más tempranas. Nos proporciona aprendizajes, oportunidades para escuchar, pero también para hablar y persuadir. Nos aporta cierta autoridad moral en la materia. Juguemos juntos.

Concienciar:

Concienciar no es otra cosa que hacer que alguien sea consciente de algo. Tenemos que tratar, desde el conocimiento adquirido y la proximidad ganada en las etapas anteriores, de que sea consciente de lo que supone usar videojuegos. Al igual que tratamos de crear conciencia sobre la importancia de los hábitos alimentarios y de cuáles son los alimentos más o menos adecuados, con argumentos razonados, así debemos operar con los videojuegos. Cuando el comer menos o el comer menos sabroso tiene una justificación convincente que conocemos y asumimos, es más fácil tratar de resistirse a las malas tentaciones y tomar buenas decisiones.

Confiar:

Delegar la responsabilidad, dar autonomía progresiva, permitir que se tomen decisiones aunque no siempre sean acertadas es parte del crecimiento personal son elementos generadores de autoestima y reciprocidad.

Controlar:

Supervisar no es lo opuesto a confiar. Poner límites y observar si se cumplen o no y cómo es parte de nuestro trabajo. Esta tutela es precisamente la que nos permitirá revisar las decisiones y seguir dando confianza.

Comunicar (hacerse entender), convencer (no vencer) y comprender (empatizar) son otras tres Ces que completan las anteriores de forma transversal y constante.

Por supuesto, de forma complementaria a esta estrategia progresiva y cíclica de mediación, está la labor de educación en habilidades para la vida digital que potencie los factores protectores y debilite los factores de riesgo relacionados con el uso problemático de videojuegos.

Algunas claves y respuestas al cuánto, cuándo y cómo

Aunque lo importante está en el apartado anterior, es necesaria la concreción de algunas variables para manejar en el día a día. Antes de abordarlo, podemos plantear un símil que no es exacto pero sí muy gráfico y sencillo y que nos va a permitir algunas referencias posteriores.

Un trastorno por videojuegos, como se ha visto, tiene muy diversas causas y factores. En todo caso podríamos decir que es un camino que, para algunas personas, a fuerza de ser usado, se va convirtiendo en un surco del que no se puede salir. Esa vereda que, para algunas personas y en determinadas circunstancias se convierte en un surco sin escapatoria, se ha transitado demasiadas veces y, quizás también, desde hace mucho tiempo o cuando todavía no estaba lista para ser pisada.

¿A qué edad pueden usar videojuegos y durante cuánto tiempo?

Hasta los 3 años. La práctica totalidad de personas expertas y estudios recomiendan la nula (no es material radiactivo, entiéndase) exposición a pantallas, incluidos videojuegos, hasta los 3 años. Es tajante, no nos extendemos en explicaciones. Las luces, los movimientos, los sonidos y colores que sirvan de estímulo y capten la atención en esa etapa deben provenir de otras fuentes.

De 4 a 8 años. En relación a las pantallas carece de sentido tratar de estimular a un niño o niña entre los 4 y 6 años con un dispositivo electrónico. Se pierde más que se gana porque, entre otras cosas, todavía queda mucho por aprender del mundo y sus interacciones. Siendo puristas, hasta los 8 años tendríamos que tratar de prescindir de las pantallas.

De 9 a 11 años. A partir de los 9 años la exposición a pantallas puede ir siendo progresiva y los videojuegos ir ocupando un espacio. Se puede comenzar con 15 minutos a los 9 años y 1 hora a los 11 años. No obstante, hay que matizar lo siguiente:

- Una experiencia interactiva y variada con los videojuegos puede ser más provechosa que la pasividad de unos dibujos animados o una película. De igual manera, es más positivo variar y cambiar de juego que usar siempre el mismo.
- Con algunas actividades escolares se requiere el uso de pantallas.
- En estas etapas es importante configurar adecuadamente los dispositivos, aplicaciones, servicios y juegos en sus funciones de control parental. También es posible recurrir a servicios o programas complementarios.
- Durante este período se pueden poner las bases de esa parentalidad digital en positivo relacionada con los videojuegos, en especial en lo relativo a la toma de conciencia. Los tiempos acotados de forma consciente pueden convertirse en un buen hábito adquirido, en una forma de disciplina.

A partir de los 12 años. La cuestión se vuelve más compleja. A esas edades la exigencia escolar que implica uso de medios digitales es mayor y las relaciones del grupo de iguales

se intensifican, lo cual también se traslada a las redes sociales y a los videojuegos en línea. Además, en muchos casos, con esa edad disponen de teléfono móvil (queremos suponer que tras un concienzudo análisis y compromiso por parte de quienes lo proporcionan). En esta etapa de su vida, donde tienen cada vez mayor independencia y autonomía, la supervisión y acompañamiento es más complejo por lo que gran parte del trabajo, de las 5 Ces, debe estar ya muy avanzado.

Es muy fácil perder la noción del tiempo cuando la actividad implicada nos absorbe y emociona. Es difícil dejar de jugar cuando todavía hay posibilidades de diversión. Para no acabar haciendo surco en la vereda, es importante tomar el hábito de medir los tiempos y tomar decisiones al respecto. Las funciones de control parental y bienestar digital pueden ser de gran ayuda y aunque pueden causar discusiones en un primer momento, serán más las veces que las evitarán.

Por último, merece la pena tomar en cuenta la duración media de las partidas en los diferentes videojuegos. No es nada común que en un videojuego pueda alcanzar la hora. En Fortnite, por ejemplo, la partida media no supera los 20 minutos. Conocer este dato nos puede dar una idea de la unidad de consumo de un videojuego de forma que nos será más fácil gestionarlo y tomar decisiones al respecto.

¿De qué manera los videojuegos contribuyen al bienestar digital?

Como en tantas otras cuestiones relacionadas con la salud, en la adecuación, la diversidad y la mesura está la clave. Usar videojuegos apropiados, variados y con limitaciones en el tiempo de uso es la clave, siempre atendiendo a las características individuales. Al margen de la necesaria adecuación del título al menor y al propósito hay que prestar atención a estos aspectos:

- **Horarios**. En ningún caso deben afectar los espacios ni momento de convivencia familiar ni trastocar o reducir el descanso nocturno. Se recomienda no usar las pantallas una hora antes acostarse porque su luz inhibe la secreción de melatonina, hormona necesaria para conciliar el sueño.
- **Condiciones ergonómicas**. No se debe obviar esta cuestión. Es necesario cuidar la salud visual y postural.
- **Formatos**. Es diferente jugar solo que jugar con otras personas, conocidas o desconocidas. La parte social suma valor y, de alguna manera, consume tiempo. Además, si se juega en equipo, se adquieren ciertos compromisos con el grupo que no siempre responden a los intereses, posibilidades o necesidades particulares.
- **Situaciones particulares**. Existen casos en los que el tiempo de juego es muy abultado y, sin embargo, el uso no es problemático. Una afición intensa puede ser sana, como también es posible asumir que una personas esté realmente motivada para practicar, para entrenar, en un videojuego con la expectativa de mejorar e incluso de llegar a competir.

Funciones de control parental y bienestar digital

Las estrategias técnicas de mediación parental, también conocidas como herramientas técnicas de control parental, han venido cobrando protagonismo creciente durante la última década como medio para asegurar el bienestar digital de las y los menores de edad. Las razones se pueden encontrar en el paralelo aumento tanto de la percepción de competencias digitales por parte de las personas adultas como de la necesidad de poner límites al uso excesivo, no adecuado o no deseable de Internet, redes sociales, móviles y videojuegos a sus hijas e hijos.

Las estrategias o herramientas técnicas de control parental y el bienestar digital son dos conceptos que con frecuencia se mezclan, confunden y solapan. Es más, habría un tercer invitado, que forma parte del grupo de herramientas técnicas parentales: el software antivirus. Este tipo de estrategia técnica, obviada en esta guía, ha venido incorporando funcionalidades de control parental y, generalmente y de forma errónea tanto por parte de la persona adulta mediadora como de la menor, es identificada como "única o principal estrategia de control parental técnico". Por otro lado está el concepto de equilibrio digital que también entra en

liza. Si bien se trata de un concepto íntimamente asociado al de bienestar digital del menor y relacionado con la adecuada implementación de las diferentes estrategias de control parental técnicas, se ha de tener en cuenta que dicho equilibrio digital supone una "consecuencia" (positiva o negativa) de la implementación del conjunto de estrategias técnicas de control parental. El concepto por momentos se vuelve confuso cuando surgen herramientas que adoptan, con una interpretación laxa y de propia conveniencia, su nombre.

La principal diferencia entre las estrategias técnicas de control parental (o mediaciones técnicas de control parental) de las recogidas en el ámbito del bienestar digital es que las primeras, como su nombre indica, son concebidas para que las personas adultas (generalmente, madres, padres, tutores y docentes) como responsables más inmediatos del bienestar digital del menor, establezcan un marco adecuado, unos límites.

Asegurar el bienestar digital de las y los menores, en el que está implícito un equilibrio digital y una efectiva implementación de las estrategias de mediación técnica, es sin duda responsabilidad de la persona adulta, respetando siempre la autonomía del menor y sus derechos, ahora también explicitados en el contexto digital. Uno de los usos más frecuentes de estas herramientas técnicas de control parental, es la posibilidad de limitar el tiempo que el menor pasa online. Así, la limitación del tiempo- declarada por las familias como una de sus mayores preocupaciones en el entorno familiar para conseguir un equilibrio digital de sus hijas e hijos y asegurar así su bienestar digital es una, de las muchas funcionalidades de estas herramientas.

El hecho de que estas herramientas o estrategias de control o mediación parental hayan sido creadas por diferentes agentes industriales, adaptándose en mayor o menor medida a las necesidades tanto del adulto responsable como del menor, tampoco invita a la diferenciación de conceptos. Y es que algunas marcas y plataformas, en su empeño por suavizar la percepción de la audiencia, han ubicado funciones de un tipo bajo el nombre del otro.

En ambos casos se refieren a posibilidades, puestas a disposición de las personas, generalmente adultas y responsables del equilibrio y bienestar digital de menor, para ayudar a supervisar o gestionar determinados situaciones que hemos identificado como sensibles, por ejemplo:

- Superar un determinado tiempo de conexión.
- Acceder a una determinada página.
- Descargar o usar un app.
- Realizar compras en una plataforma determinada.
- Conversar con otras personas por medio de las funciones de chat de un videojuego.

Las formas en que estas funciones nos ayudan a tomar el control técnico parental se podrían clasificar en tres categorías:

- Acotar, poner un límite, como por ejemplo al tiempo de uso diario del dispositivo.
- Impedir, evitar, como por ejemplo usar o instalar una determinada aplicación.
- Informar, recoger y proporcionar información a la persona que ha instalado el control, como por ejemplo detallar el número de veces que se desbloquea el móvil o enviar un aviso cuando una aplicación determinada es utilizada.

Estas posibilidades se activan de muy diversas formas, entre otras:

- Como opciones en un menú de configuración específico del dispositivo o del videojuego.
- Como un programa o app independiente, que puede venir preinstalado o no.
- Como un servicio contratado online.
- Como una funcionalidad activada del servicio online.

A lo largo de esta guía para simplificar lo trataremos todo bajo el concepto de "control parental", que es la nomenclatura clásica usada para referirse a las condiciones disponibles para madres y padres, y configurables en el software correspondiente, para procurar un uso limitado, efectivo y controlado de herramientas y dispositivos.

Es fundamental destacar cuatro aspectos en relación con el uso de opciones o un sistema de control parental:

- Es un complemento y es transitorio, no es la finalidad. A edades tempranas es recomendable junto a lo fundamental, que es el acompañamiento y la educación adecuada.
- En función de la edad de la persona tutelada y de las estrategias y circunstancias de la mediación puede no tener cabida o utilidad. No obstante suele ser siempre conveniente considerar el coste/beneficio de usarlo como apoyo.
- Requiere cierta dedicación para comprender su alcance, configurarlo y supervisarlo.
- No es infalible y su efectividad, por lo general, disminuye según aumenta la edad de la persona tutelada.

Control parental en videojuegos

Cuando nos planteamos emplear funciones de control parental asociadas al uso de videojuegos es preciso hacerse cuatro preguntas:

- Qué videojuego se trata de gestionar.
- Con qué dispositivos y cómo y desde dónde se accede a ese videojuego.
- Qué limitaciones se desean establecer.
- Qué funciones es posible usar.

Todas estas cuestiones hay que combinarlas con la casuística concreta de nuestra familia: qué menores, de qué edades y cómo afectan esas medidas a su autonomía.

Son muchas variables a la hora de establecer este tipo de control parental y, a veces, las respuestas a estas preguntas son demasiado inespecíficas. Por otro lado, las posibles combinaciones son infinitas y, por ello, la mejor estrategia puede ser conocer las generalidades del ecosistema y sus relaciones, fijando así una base sólida para la actuación. Detallar posibilidades concretas y procedimiento sería un trabajo ingente y de corto recorrido, porque tanto en los videojuegos como en las ayudas técnicas al control parental, las novedades surgen con enorme celeridad.

En este ecosistema hay tres elementos principales:

- El dispositivo con el que se juega
  - Ordenador, Móvil o Tablet
  - Videoconsola
- El videojuego
- La plataforma o tienda online de juegos, cada vez más habitual.

Estos elementos se complementan y tienen distinto grado de personalización y cierto orden de jerarquía que hay que analizar en cada caso y combinación. Así, por ejemplo, si se desea limitar el tiempo de juego o evitar las compras, y ese videojuego se disfruta en línea (es decir, conectado a Internet) puede que la estrategia pase por buscar las opciones de limitación de acceso a Internet o de transacciones con tarjeta de crédito disponibles en el dispositivo.

A continuación se exponen las principales posibilidades de cada uno de estos elementos, sin especificar en cada caso concreto.

Opciones de control parental en ordenadores, móviles y tablets

Estos dispositivos tienen un sistema operativo diferenciado.

- En ordenadores personales suele ser más común Windows de Microsoft, macOS de Apple o Linux.
- En smartphones y tablets dominan Android de Google o iOS de Apple.

Tanto a ordenadores personales como a smartphones y tablets se les puede incorporar software adicional de control parental en forma de programas o aplicaciones. También se puede usar el software con el que accede a Internet (navegador) para incluir estas funciones o incluso estar disponibles en el proveedor de servicios de acceso a Internet (normalmente la operadora de telefonía).

Algunos programas y aplicaciones de control parental más conocidos son Google Family Link (Android), Tiempo de uso (iOS), Control Familiar (Microsoft), Screen Time, Qustodio, SecureKids o Norton Family. Las funciones de control más comunes disponibles a este nivel son:

- Tiempo total de pantalla.
- Ver el tiempo de uso de las aplicaciones.
- Permitir o impedir acceso a aplicaciones.
- Ajustes del dispositivo, ubicación, gestión de permisos.
- Control de compras.
- Restricciones de contenido.
- Geolocalización.

Opciones de control parental en videoconsolas

Las videoconsolas (Xbox, Nintendo, PlayStation…) incorporan su propio software de funcionamiento o sistema operativo. En este sentido, las opciones son más limitadas y rígidas que en el caso anterior pero, por contra, más cómodas y específicas. Las funciones de control más habituales en videoconsolas son:

- Gestionar las cuentas de diferentes miembros de la familia.
- Bloquear y reportar usuarios.
- Controlar los dispositivos: PlayStation VR, micrófonos, mandos de concursos…
- Permitir o no el acceso a partes de la consola como navegador, reproductor de vídeo o tienda virtual.
- Limitar el tiempo de uso.
- Programar sesiones de juego (días de la semana y horas).
- Recibir informe de la actividad realizada.
- Restringir canales de comunicación (webcam y micrófono).
- Filtrar contenidos según el código PEGI.

Opciones de control parental en plataformas o tiendas de juego

Las plataformas o tiendas de juego en línea son servicios cada vez más populares para la compra y uso de videojuegos en los que una persona debe registrarse con un perfil y, por supuesto, realizar transacciones económicas. Las más conocidas están asociadas a grandes desarrolladoras y distribuidoras de videojuegos como Steam, Origin (EA), Epic Games Store, PlayStation Network o Tienda Xbox. Las funciones de control más habituales en esta capa de acceso son:

- Limitar las compras dentro de las tiendas para cada cuenta.
- Gestionar las compras según el sistema de clasificación PEGI.
- Bloquear contenidos creados por las comunidades dentro de las tiendas.
- Gestionar amigos y reportar chat y grupos.
- Modificar la privacidad de "Mi perfil online", capturas y logros en los juegos.

Opciones de control parental en los videojuegos

Según el título, cada videojuego, en particular los orientados a la población infantil o adolescente, puede ofrecer diversas posibilidades como:

- Filtrar textos en los mensajes (insultos, palabas malsonantes, números de teléfono…).
- Rechazar solicitudes de amistad.
- Ocultar nombre de jugadores.
- Desactivar chat de voz.
- Desactivar chat de texto.
- Recibir informes semanales de tiempo de juego.
- Permitir o bloquear la compra de cajas o cofres botín dentro del juego.

Roblox, Minecraft, Fortnite, League of Legends (LoL), FIFA, Grand Theft Auto V (GTA V), Counter-Strike (CS:GO) y Valorarnt, entre otros títulos populares, incluyen este tipo de posibilidades.

ANEXOS

ANEXO I GLOSARIO GAMER

Add-on: Contenido añadido al juego, como una expansión o un DLC.

AFK: acrónimo del inglés "*Away From Keyboard*". En español "Lejos del teclado". Expresión para avisar por medio del chat a otros participantes de un juego online de una ausencia temporal, aunque el personaje o avatar siga presente en el juego.

Anfitrión: en una partida multijugador el anfitrión es quien ha creado la partida y, por lo general, al que se conectan el resto de participantes.

Arcade: término genérico para referirse a las máquinas recreativas. Se dice de un videojuego que es arcade cuando es muy sencillo de jugar o sus físicas o controles no responden de manera realista.

Arena: cualquier espacio delimitado en el que se lleva a cabo un combate.

Avatar: representación gráfica que se asocia a cada participante para su identificación en una plataforma online, red social, foro, etc. Suelen ser simples fotografías o dibujos, pero también existen representación en 3D.

Bait: en español "Cebo". En videojuegos tipo MOBA, un bait es un jugador que, con un personaje débil o aparentemente solitario o en desventaja, atrae al equipo contrario a una zona para la emboscada.

Banear: españolización del verbo inglés "*to ban*" (vetar o excluir). Bloquear el acceso, generalmente a un servicio o un servidor online de un juego.

Beta: la versión beta es la versión completa de un videojuego y que es probada antes de ser comercializada. Existen dos modalidades (beta cerrada) versión que suelen probar los testers o probadores del juego y (beta abierta) accesible al gran público.

Bonus: también llamado "potenciador", es un elemento u objeto que proporciona un efecto positivo al personaje.

Booster: similar al bonus. Es un objeto o elemento que al ser recogido o usado otorga una característica o capacidad especial como invencibilidad, mayor velocidad o poder, etc.

Bot: del inglés robot. Personaje controlado por el ordenador y que emula el comportamiento de un participante humano. Suele usarse en juegos multijugador.

Boss: enemigo o monstruo controlado por el ordenador que se encuentra al final de cada fase y es más complicado de vencer que el resto de enemigos.

BRB: acrónimo del inglés "*Be Right Back*" (vuelvo enseguida). Abreviatura usada en chats para indicar una breve ausencia momentánea.

Bug: en español "Error". Se asocia con un juego o una parte de él que impide su correcto funcionamiento.

Bundle: del inglés "*bundle*". En español "Paquete o lote". Se utiliza para referirse a paquetes de juegos gratuitos o en oferta o la combinación de varios productos: videojuegos, consola, accesorios, etc.

Caerse: expresión coloquial que se usa cuando se produce una desconexión involuntaria de la partida online.

Carrear: del inglés Carry. En español "llevar o cargar". Un jugador se dice que "carrea" cuando tiene la habilidad o poder suficiente para hacer ganar a su equipo.

Campero: referido a jugadores que se pasan toda la partida escondiéndose y evitando la confrontación.

Chetado: españolización del inglés "*cheat*" (truco/trampa). Un jugador está chetado si usa chetos (trucos) para tener ventaja en el juego.

Crack: del inglés to crack. En español "Quebrar, romper". Un crack es un pequeño programa o modificación en un videojuego que permite burlar la protección establecida por el desarrollador para evitar las copias no autorizadas.

DLC: acrónimo del término inglés "*Downloadable Content*". En español "Contenido Descargable". Contenido extra de diverso tipo (un simple traje u objeto, una expansión completa con su propia historia, nuevos escenarios, etc) distribuido a través de Internet por la editora del juego mediante descarga.

Drop: del inglés "*drop*". En español "Soltar". Items (armas, pociones, monedas, etc.) que sueltan los enemigos cuando son eliminados.

Emulador: programa que permite ejecutar videojuegos en una plataforma distinta a aquella para la que fue diseñada originalmente. Generalmente se usan para jugar en plataformas actuales a videojuegos antiguos.

Exploit: del inglés "*to exploit*". En español "Explotar, Aprovechar". Aplicación que se aprovecha de un error en el juego para obtener un beneficio de algún tipo.

Fanboy: del inglés "*fan boy*". En español "Niño fanático". Persona que defiende o alaba incondicionalmente un juego, plataforma, empresa, etc´.

Farmear: del inglés "farm". En español "Cultivar, Labrar". Repetir una acción para conseguir puntos de experiencia, dinero, objetos, materiales o cualquier otra ventaja para nuestro personaje, generalmente en juegos RPG.

FF: acrónimo del inglés "*Fail Fight*" (batalla fallida). Se usa en un equipo para indicar que la partida ha salido mal y se ha perdido.

Firmware: es el sistema de control de una videoconsola, o de otro dispositivo electrónico, que contiene sus configuraciones básicas. Requiere actualización periódica para corregir problemas o vulnerabilidades.

Flamear: del inglés "*flamer*". En español "Incendiario". Increpar o insultar de forma exagerada y sin motivación racional a otros jugadores, con el único fin de provocar una situación hostil.

Gameplay: vídeo donde se reproduce una partida grabada por un jugador.

GG: acrónimo del inglés "*good game*" (buen juego). Expresión para reconocer una buena partida al adversario en un juego online.

Hype: del inglés "*to hype*" (dar bombo). Expectación o interés sobre un juego, generalmente uno que no ha sido publicado.

Jailbreak: En español "Fuga -de prisión". Proceso de modificación del firmware de un dispositivo (móviles, tablets, videoconsolas…) para que pueda ejecutar aplicaciones y juegos que no están autorizados por el fabricante.

Lagueo: del inglés "*lag*". En español "Retardo". Común en todos los juegos online. Se refiere al retraso entre nuestro ordenador y el servidor del videojuego al que estamos conectados. Puede depender de varios factores (configuración del juego, ordenador implicado o estado de la conexión a Internet y del servidor del videojuego).

LOL: acrónimo de la expresión inglesa "*Laughing out Loud*" (morirse de risa) de uso muy común en Internet. También usada como nombre abreviado del videojuego "League of Legends" (LoL).

Lootear: del inglés "*loot*". En español "Saquear". Recopilar objetos, monedas o armas por todo el mapa y, sobre todo, de los cadáveres de jugadores ya muertos.

LVP: acrónimo de Liga de Videojuegos Profesional. Competición de deporte electrónico de ámbito nacional español, reconocida por la IESF como liga oficial de España.

Matchmaking: del inglés "*matchmaking*". En español "Creación de partidas". Sistema que trata de enfrentar a jugadores o equipos de jugadores de un nivel similar analizando sus estadísticas anteriores.

Noob: del inglés "*newbie*". En español "Novato". Forma despectiva de referirse a un novato por no respetar a los veteranos o por no mejorar con el paso del tiempo.

Ownear: del inglés "*to own*". En español "Poseer". Ganar a un rival de forma reiterada o con mucha superioridad.

Premade: grupo de jugadores ya establecido que entran a jugar una partida ya agrupados en un mismo equipo.

Ranked: wn español "Clasificatorio". Partidas multijugador cuyo resultado es tenido en cuenta de cara a la clasificación del jugador, y/o para definir su nivel en el juego.

Rusher: del inglés "*rush*". En español "Prisa". Se dice del jugador entregado y muy competitivo.

Setup: se asocia a la configuración del hardware de un ordenador y sus componentes, de la disposición de los elementos de una habitación o de las habilidades, equipamiento y demás características de un personaje. Similar a la palabra "build".

Skill: del inglés "*skill*". En español "Habilidad". Capacidad de un personaje para realizar una determinada acción, y que normalmente es adquirida durante el transcurso del juego (fuerza, velocidad, resistencia, habilidad de disparo…)

Skin: del inglés "*skin*". En español "Piel". Apariencia de un personaje (uniforme, aspecto físico…) o complemento que sirve para cambiarla. También se usa por extensión a las diferentes apariencias (fundas o carcasas) que pueden incorporarse a objetos del juego como armas.

Stalker: Del inglés "*Stalker*". En español "Acosador". Persona que se dedica a vigilar, perseguir o molestar, generalmente de forma discreta, a otra persona.

Triple A: videojuegos desarrollados por grandes empresas que cuentan con grandes presupuestos para su producción y promoción.

Troll: persona que publica mensajes provocadores u ofensivos en chats, foros, redes sociales, etc. con el único fin de generar polémica o molestar al resto de participantes en la comunidad.

Tryhard: del inglés "*try hard*". En español "Esforzarse". Jugador excesivamente perfeccionista y que suele poner excesivos recursos para asegurar el objetivo.

WP: acrónimo de "*Well Played*" (bien jugado).

WTF: acrónimo de la expresión en inglés "What The Fuck" (Pero ¿qué mierda?)

Zz: expresión de sorpresa sutil o indiferencia.

Fuente: www.gamerdic.es

ANEXO II TEST DE ADICCIÓN A VIDEOJUEGOS

Entre las muchas herramientas existentes, más o menos precisas y contrastadas, para obtener una idea del nivel de "enganche" que existe a los videojuegos está el test **Internet Gaming Disorder Scale Short-Form** (IGDS9-SF), uno de los más usados y que ha sido validado en su versión española en la ciudad de Madrid con 2.173 jugadores y jugadoras de entre 12 y 22 años en el año 2020. Es adecuado tanto para videojuegos online como para los que no precisan conexión. Se compone de 9 preguntas con 5 valores o respuestas posibles cada una y el resultado del test se obtiene en función del sumatorio de las respuestas.

Test disponible online link

Importante:

- Para que sea efectivo es preciso responder con sinceridad.
- Las preguntas hacen referencia a la actividad con videojuegos durante los 12 últimos meses.
- Por actividad con videojuegos se entiende jugar a un videojuego con independencia del dispositivo usado (PC, móvil, consola…) y de si el videojuego precisa o no conexión a Internet.
- Se trata de un test cuyo resultado es puramente orientativo y en ningún caso consiste en un diagnóstico.

DESARROLLO DEL TEST

Las respuestas tienen los siguientes valores: 1 **Nunca** 2 **Raramente** 3 **Ocasionalmente** 4 **A menudo** 5 **Muy a menudo**

	PREGUNTA	FRECUENCIA 1	2	3	4	5
1	¿Te sientes preocupado por tu comportamiento con el juego? (Algunos ejemplos: ¿Piensas en exceso cuando no estás jugando o anticipas en exceso a la próxima sesión de juego?, ¿Crees que el juego se ha convertido en la actividad dominante en tu vida diaria?)	○	○	○	○	○
2	¿Sientes irritabilidad, ansiedad o incluso tristeza cuando intentas reducir o detener tu actividad de juego?	○	○	○	○	○
3	¿Sientes la necesidad de pasar cada vez más tiempo jugando para lograr satisfacción o placer?	○	○	○	○	○
4	¿Fallas sistemáticamente al intentar controlar o terminar tu actividad de juego?	○	○	○	○	○
5	¿Has perdido intereses en aficiones anteriores y otras actividades de entretenimiento como resultado de tu compromiso con el juego?	○	○	○	○	○
6	¿Has continuado jugando a pesar de saber que te estaba causando problemas con otras personas? (pareja, amistad o familia)?	○	○	○	○	○
7	¿Has engañado a alguno de tus familiares, terapeutas o amigos sobre el tiempo que pasas jugando?	○	○	○	○	○
8	¿Juegas para escapar temporalmente o aliviar un estado de ánimo negativo (por ejemplo, desesperanza, tristeza, culpa o ansiedad)?	○	○	○	○	○
9	¿Has comprometido o perdido una relación importante, un trabajo o una oportunidad educativa debido a tu actividad de juego?	○	○	○	○	○

© 2020 de los autores. Concesionario MDPI, Basel, Switzerland.

RESOLUCIÓN DEL TEST

Realiza la suma de las puntuaciones obtenidas, que estará comprendida en un mínimo de 9 puntos (todas las respuestas con el mínimo valor, **1**, correspondiente a nula frecuencia) y un máximo de 45 puntos (todas las respuestas con el máximo valor, **5**, correspondiente a la respuesta "muy a menudo")

- Si la puntuación es menor a 32 puntos, se puede considerar que **no presenta síntomas de adicción a los videojuegos**.
- Si la puntuación alcanza o supera los 32 puntos, se puede considerar que **presenta síntomas de adicción a los videojuegos**. Se recomienda la consulta con profesional médico especializado.

ANEXO III RECURSOS PARA LA FAMILIA Y LA ESCUELA

En este enlace se proporcionan artículos, recursos y referencias útiles y actualizadas. link
Presentamos a continuación algunas de ellas.

CONSEJOS y sensibilización

- Recomendaciones para gamers #Ciberseguralas, del Basque Cybersecurity Centre link
- Decálogo para la elección y disfrute de videojuegos en familia link
- Decálogo para un uso responsable de los videojuegos, de AEVI link
- Equilibro digital: "Móvil y videojuegos, disfrutar sin avisar" link
- Consejos de Ibai Llanos para jóvenes que quieren ser influencers link

INFORMACIÓN de utilidad

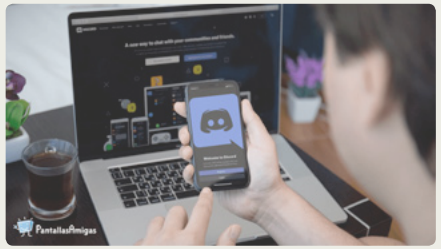
- Diccionario Gamer para Boomers link
- Medidas de seguridad para disfrutar de los videojuegos en familia link
- Test de adicción a videojuegos link

GUÍAS para madres y padres

Twitch, guía para madres y padres

Información relevante y respuestas a las preguntas más frecuentes acerca de la plataforma.

link



Guía de Discord para madres y padres

Documento para comprender esta plataforma de comunicación usada también para videojuegos.

link

Guía de Roblox para madres y padres

Claves para poder conocer, gestionar y sacar provecho de esta plataforma de juegos.

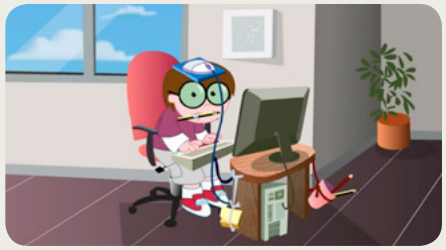
link

ANIMACIONES para compartir en familia

Sergio@SuAmigo: la aventura de un niño y su uso abusivo del ordenador y de Internet

- Edad recomendada: 6 a 12 años
- Duración: 3' 35"

link



Recomendaciones para el uso saludable del ordenador. Ergonomía

- Edad recomendada: 8 a 12 años
- Duración: 5' 38"

link

Infancia y Tecnología. No todos los gatos son pardos ni todos los videojuegos iguales

- Edad recomendada: 8 a 12 años
- Duración: 4' 35"

link

Pilar y su celular. Videojuegos "gratuitos" ¿Conoces qué son el FREEMIUM y las compras integradas?

- Edad recomendada: 10 a 12 años
- Duración: 2' 35"

link

PODCAST para saber más

Pantallas e infancia temprana, asunto delicado

Anna Ramis, Maestra y pedagoga y escritora

link

Niños caracol, hikikomori, cómo evitar su aislamiento

María Luisa Ferrerós, Psicóloga infantil

link

Adicciones comportamentales o sin sustancia, pandemia de nuestro tiempo

Ana Estévez Gutiérrez, Doctora en Psicología, Profesora e Investigadora

link

Videojuegos, de la pasión al abuso o a la patología

Susana Jiménez Murcia, Coordinadora de la Unidad Juego Patológico y Adicciones Comportamentales. Hospital Universitario de Bellvitge

link

AYUDA

Servicio de apoyo a familias

Página web en la que puedes realizar consultas en torno a menores y videojuegos.

link

Los videojuegos son mayormente percibidos como una forma de entretenimiento. De hecho, entretienen tanto que el tiempo pasa volando. En algunos casos el uso se convierte en abuso, y el abuso en determinadas personas y circunstancias, acaba degenerando en un uso problemático, excesivo y compulsivo que se suele denominar adicción. Estas situaciones, extremas aunque no extrañas, deben ser atendidas pero, sobre todo, prevenidas. Además, lejos de percibir los videojuegos únicamente como una forma amenazante de gastar el tiempo, es nuestra obligación como padres y madres gestionar su uso saludable y aprovechar todas las oportunidades que ofrecen para el aprendizaje, el desarrollo de competencias y habilidades, la creatividad, la socialización y los valores. Este trabajo de mediación parental positiva es importante y pasa por conocer mejor el entorno de los videojuegos para, desde ahí, implicarse activamente tomando decisiones pero sobre todo influyendo y compartiendo momentos de pantalla.

www.videojuegosenfamilia.com/guia

Desarrolla

PantallasAmigas

Patrocinan

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
SEGURTASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO
OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD