



CUANDO LA EFICIENCIA DE LA IA



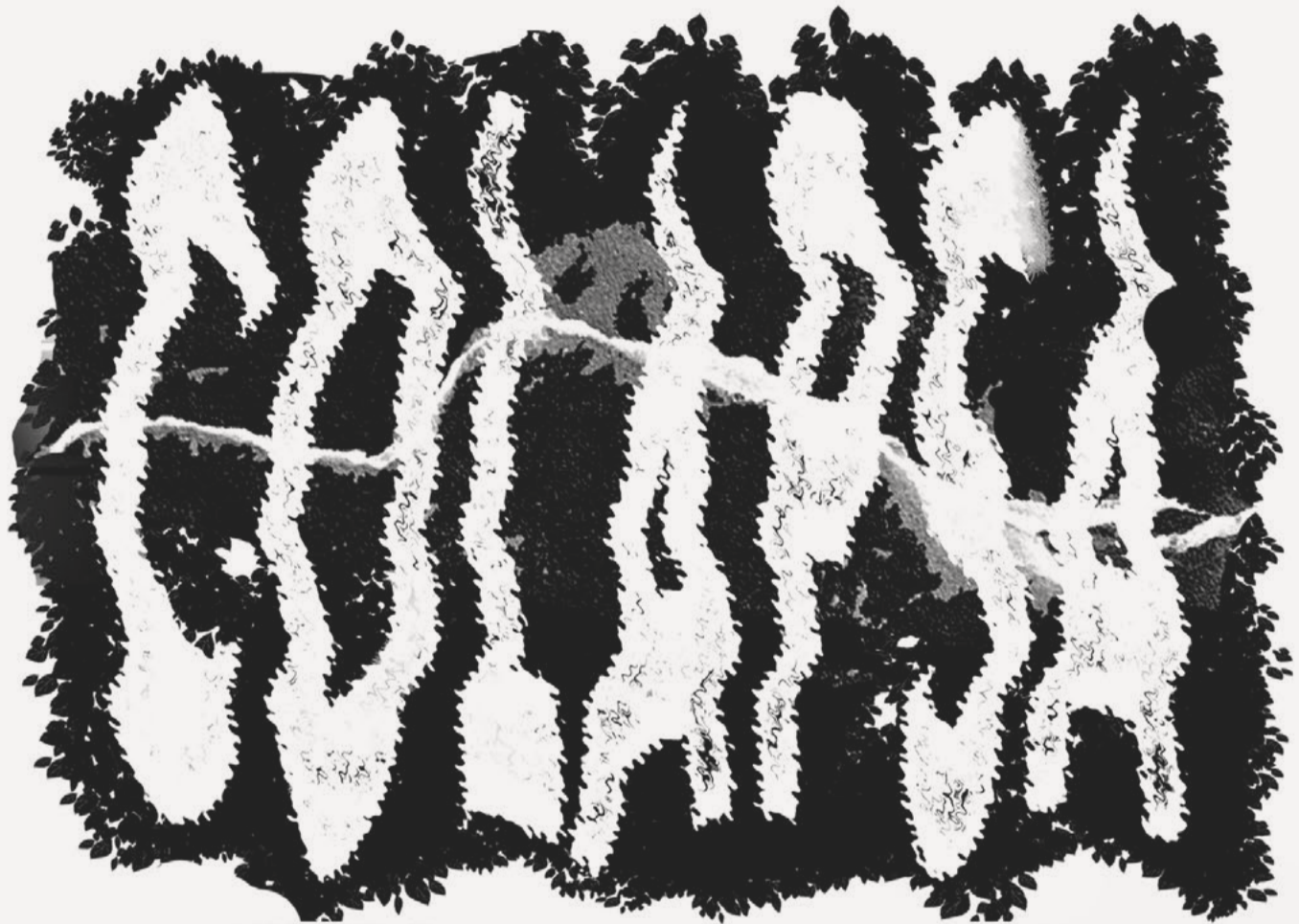
LA INFRAESTRUCTURA DEL SUR GLOBAL

ANA ARRIAGADA & LUISA ORTIZ PÉREZ

ABRIL 2026



CUANDO LA EFICIENCIA DE LA IA



LA INFRAESTRUCTURA DEL SUR GLOBAL

ANA ARRIAGADA & LUISA ORTIZ PÉREZ

ABRIL 2026

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos enormemente a Stephanie Pita y a César Montesano por el trabajo de campo y su enorme experiencia profesional, a Gisel Sanchez y Lu An Méndez de la equipa de Vita Activa en la producción de materiales y la socialización de los primeros hallazgos durante el encuentro global de líneas de ayuda feministas en Barcelona en Diciembre 2025. Gracias también a nuestras aliadas y colegas de Luchadoras (México), Tech Justice Project (USA), Amarantas.org (Chile) por su agudeza y su compromiso con la comunidad y a las personas que participaron de entrevistas en condición de anonimato.

Transparencia e IA

Las transcripciones de los audios fueron realizadas usando Sonix.Ai
Los resúmenes de las entrevistas anonimizadas fueron procesados usando ChatGPT y NotebookLM.

Las tablas y el análisis de datos se realizaron usando Google Sheets y Notebook LLM.

La búsqueda de literatura y casos relacionados con el uso de chatbots para entablar conversaciones sobre salud mental y sus consecuencias fue realizada usando Perplexity.

Este proyecto fue realizado con el apoyo invaluable del Fondo de Acción Urgente - América Latina y el Caribe (FAU)

Diseño gráfico: Constanza Figueroa

CC BY-NC-SA



Vita Activa, Febrero 2026

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Prólogo | 5 |
| Introducción | 6 |
| Metodología | 10 |
| Capítulo 1: Los Datos | 12 |
| Capítulo 2: El Contexto | 15 |
| Capítulo 3: El Colapso | 19 |
| Capítulo 4: El Impacto | 25 |
| Capítulo 5: Descubrimientos y Aprendizajes | 30 |
| Aprendizajes y estrategias para Mitigar y Responder | 32 |
| Conclusión | 33 |
| 10 aprendizajes para otras líneas de ayuda | 35 |
| Llamadas a la acción | 36 |
| Preguntas al cierre | 37 |

PRÓLOGO

Vita Activa.org es una línea de apoyo y laboratorio de soluciones para periodistas, activistas, defensoras de los derechos humanos que quieren cambiar la forma en la que se abordan y enfrentan los desafíos que las violencias imponen. Acompaña también a mujeres y personas LGBTQ+ que enfrentan violencias de género en línea. Nuestros servicios en español, portugués e inglés son gratuitos, confidenciales y anónimos.

La equipa de Vita Activa incluye a 19 valientes e íntegras personas que profesional y empáticamente apoyan a quienes lo necesitan, cuidan de sí mismas y luchan todos los días por visibilizar otra manera de abordar la relación que tenemos con emociones como estrés, ansiedad, cansancio crónico, trauma y dolor.

INTRODUCCIÓN

Durante 2025 observamos un incremento inusual en el volumen de casos atendidos por nuestra línea de apoyo, Vita Activa.org. Pasamos de un promedio de 40 casos mensuales en años anteriores y a inicios de 2025, a más de 100 casos mensuales en julio y agosto.

En septiembre se produjo el colapso: la línea de ayuda recibió 537 solicitudes de apoyo. De ellas logramos atender y registrar 277 casos, equivalentes a casi un año completo de trabajo (900 horas)¹.

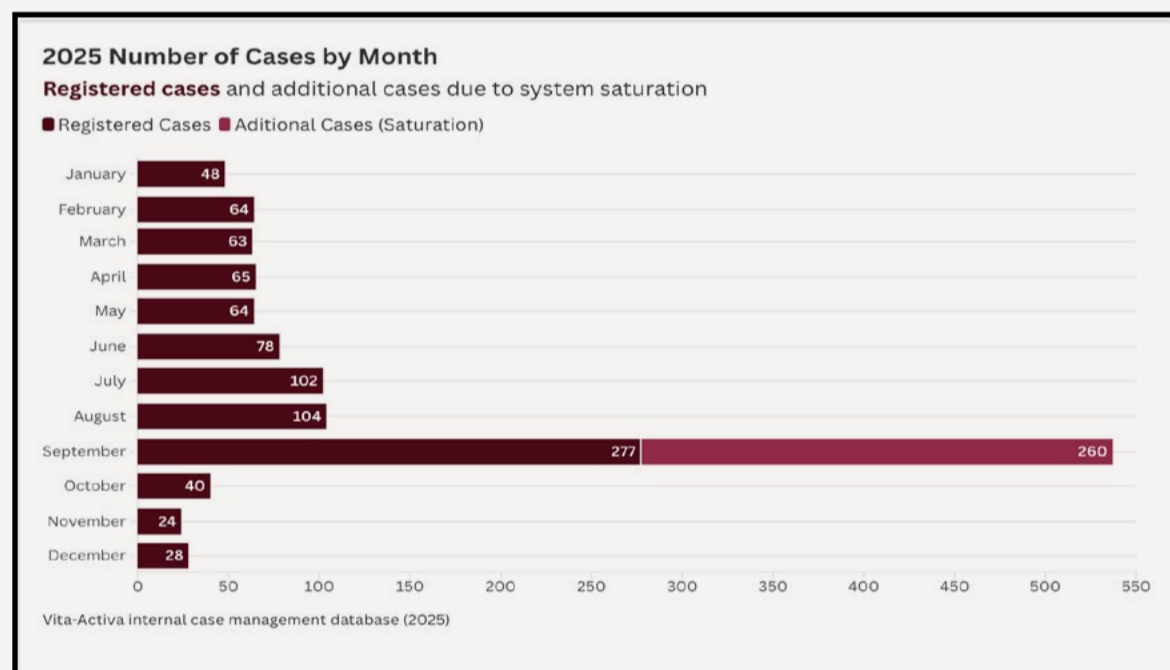


Figura 1. Número de casos por mes. Base de datos interna de gestión de casos de Vita Activa (2025)²

En un primer momento atribuimos este aumento a factores internos y externos: la consolidación de nuevas alianzas, la visibilidad derivada de nuestra participación en eventos internacionales y el cierre de diversas líneas de ayuda tras el retiro de fondos de USAID. Aunque carecíamos de datos

1 Es relevante anotar que un caso en la línea de ayuda toma un promedio de 3 horas de trabajo de atención y diálogo.

2 Disponible en español en: <https://public.flourish.studio/visualisation/27393828/>

precisos, el panorama regional sugería un entorno cada vez más precarizado en términos de apoyo psicosocial, una realidad que desde hace décadas conocen bien las líneas de ayuda comunitarias del Sur Global: **cuando las redes de cuidado se debilitan, las crisis aparecen primero en los espacios donde todavía existe escucha humana.**

Sin embargo, en septiembre la situación comenzó a desbordarse. Durante varias guardias consecutivas recibimos entre 15 y 20 solicitudes simultáneas, muchas de ellas con menciones explícitas de ideación suicida. Nos llamó especialmente la atención la edad de las personas usuarias —cada vez más jóvenes, incluyendo menores de 13 años— y su procedencia que no coincidía con los patrones históricos de nuestra organización, tradicionalmente orientada a periodistas, activistas y defensoras.

El punto crítico ocurrió hacia la tercera semana de septiembre, cuando **una persona usuaria informó que quería quitarse la vida.** Horas después, alguien más, que identificamos como posiblemente su familiar, nos informaba del fallecimiento de la persona. Este evento precipitó una revisión urgente de nuestras responsabilidades legales y éticas, así como del funcionamiento general de nuestro servicio, nuestros protocolos de atención, los de auto apoyo y los de cuidados comunitarios para las acompañantes de Vita Activa y nuestras personas usuarias. **Consultamos a psicólogos y profesionales legales en Estados Unidos y América Latina sobre jurisdicción, responsabilidades y obligaciones, además de la naturaleza jurídica de las comunicaciones realizadas vía chat.** Paralelamente, iniciamos una revisión integral de nuestros términos y condiciones, así como de nuestra política de privacidad y manejo de datos.

En ese proceso comenzó a surgir una posible explicación para el incremento repentino de casos: la intervención de sistemas automatizados de referencia asociados a grandes modelos de lenguaje (conocidos como *Large Language Models* o *LLMs*).

Durante una conferencia en la Universidad de Stanford, supimos que **diversas empresas tecnológicas estaban utilizando directorios globales y sistemas agregadores de líneas de ayuda para dirigir a sus usuarios hacia recursos externos cuando las consultas implicaban riesgos de autolesión, ideación suicida o crisis emocionales profundas.** Al revisar estos servicios, constatamos que nuestra organización había sido integrada al sistema de referencia con parámetros de consentimiento laxos y sin mecanismos claros de control.

Esto explicaría de alguna manera tanto el aumento abrupto de casos como el alejamiento de los mismos de nuestro mandato institucional. **Tras notificar formalmente nuestra decisión de no participar en este sistema de derivación a estos sistemas de agregadores, el flujo de casos descendió de manera abrupta en cuestión de minutos, lo que reforzó la hipótesis de que gran parte del incremento era producto de estas redirecciones automatizadas.**

A partir de octubre se instauró un silencio casi total, no llegaban casos. Esto nos obligó a replantear nuestras estrategias de alcance, visibilidad y coordinación interinstitucional. En paralelo, surgió una preocupación adicional: la posible desindexación de nuestro sitio web de motores de búsqueda o cambios en la forma en que los algoritmos priorizan recursos de apoyo emocional, lo que podría estar afectando la capacidad de las personas para encontrarnos de manera orgánica.

La experiencia nos obligó a formular una hipótesis más amplia que trasciende el caso particular, En los últimos años, **los sistemas conversacionales basados en inteligencia artificial** han comenzado a ocupar un lugar ambiguo en el ecosistema del apoyo emocional. Con frecuencia **se presentan como interlocutores capaces de contener crisis humanas profundas**, al tiempo que delegan el riesgo hacia servicios comunitarios cuando la conversación alcanza niveles críticos.

Desde la experiencia acumulada de las líneas de ayuda del Sur Global, esta dinámica revela una tensión ética fundamental:

La tecnología no puede sustituir las relaciones de cuidado que sostienen la salud mental, ni puede convertirse en la cuidadora emocional de las rupturas sociales que ella misma contribuye a amplificar.

La salud mental es, ante todo, un fenómeno relacional. Cuando se debilitan los vínculos comunitarios y el contacto humano, también se erosionan las condiciones que hacen posible el cuidado. En ese sentido, el papel de la tecnología debería orientarse a servir como herramienta de apoyo para fortalecer redes humanas, no como reemplazo de ellas.

Este artículo presenta el primer análisis sistemático de este fenómeno desde la experiencia directa de una línea de ayuda comunitaria del Sur Global. **Documentamos cómo los sistemas conversacionales basados en IA, al integrar mecanismos automáticos de derivación, pueden alterar drásticamente la demanda, las dinámicas de riesgo y las responsabilidades institucionales de pequeños servicios de apoyo.**

A partir de esta experiencia, proponemos una reflexión urgente sobre gobernanza tecnológica, consentimiento institucional y responsabilidad ética en el diseño de infraestructuras digitales que interactúan con crisis humanas. **Porque cuando el cuidado se automatiza sin comunidad, lo que se pierde no es solo coordinación institucional, también se pone en riesgo el principio más básico de la salud mental: la presencia de otro ser humano dispuesto a escuchar.**

METODOLOGÍA

La elaboración de este texto se basó en una metodología cualitativa de análisis narrativo y reconstrucción testimonial, centrada en un conjunto de ocho entrevistas en profundidad a personas que desempeñan distintos roles dentro de líneas de ayuda —incluyendo funciones de administración, dirección, documentación y atención directa en salud mental—, así como en conversaciones con la organización de litigio e incidencia en el ámbito tecnológico Tech Justice Project, dedicada a promover justicia para personas y comunidades afectadas por productos tecnológicos. A partir de las transcripciones, se realizó una lectura iterativa y una codificación temática para identificar patrones clave —cambios en el perfil de usuarios, aumento exponencial de casos, fatiga emocional, pérdida de control y dilemas éticos—, así como hitos temporales que permitieran reconstruir un timeline de la experiencia (desde la fase inicial de normalización hasta el punto de quiebre). Este enfoque permitió contrastar y enriquecer la reconstrucción testimonial desde múltiples niveles operativos.

Complementariamente, se analizó la base de datos interna de casos de Vita Activa, construida a partir del cruce entre los registros de la plataforma de mensajería y los sistemas de documentación de las acompañantes, bajo protocolos de anonimización. Esta base incluye variables como género, edad, país de contacto (inferido a partir del número telefónico o declarado por la persona usuaria), canal de llegada a la línea de ayuda (recomendación, buscadores u otros), tipo de violencia reportada, condición de usuario nuevo o recurrente, y notas cualitativas sobre el tipo de soporte brindado y el desenlace del caso. Esto permitió identificar patrones agregados y sostener los análisis cuantitativos presentados en los gráficos.

Este análisis se complementó con la revisión de literatura reciente, incluyendo artículos académicos, investigaciones y notas de prensa (2024–2026) que documentan el impacto de los chatbots de IA en la salud mental, incluyendo reportes de casos, demandas judiciales y estudios sobre interacción humano-máquina. Esta revisión se apoyó en herramientas de búsqueda avanzada para la identificación de fuentes relevantes, priorizando artículos académicos, reportes de investigación, cobertura periodística especializada y documentación de casos legales, con énfasis en demandas judiciales recientes en el Norte Global (incluyendo casos en California y Florida). El criterio de selección privilegió materiales que examinan el impacto de los chatbots de IA en contextos de salud mental, particularmente en relación con mecanismos de derivación automatizada y los dilemas éticos asociados a lo que en este estudio se conceptualiza como “empatía simulada”.

La triangulación entre testimonios, datos institucionales y fuentes secundarias permitió situar la experiencia analizada dentro de un fenómeno más amplio y emergente. Finalmente, estos elementos se integraron en una síntesis interpretativa que prioriza la dimensión vivencial y corporal del testimonio, en contraste con el contexto sistémico en el que emerge: la interacción entre humanos y sistemas de IA que generan una empatía simulada. El resultado es un texto que combina análisis, narrativa y reflexión ética, manteniendo la voz y la experiencia del sujeto como eje central.

CAPÍTULO 1: LOS DATOS

Durante la mayor parte de 2025, Vita Activa operó con un crecimiento orgánico y manejable, atendiendo un promedio de 61 casos mensuales entre enero y mayo, volumen que comenzó a duplicarse hacia agosto y motivó el traslado de la línea de atención a Chile, donde tenemos centralizada la administración de la misma. Sin embargo, la estabilidad se rompió abruptamente en septiembre, mes en el que la línea recibió una avalancha de 537 casos totales, 277 que logramos registrar y 260 que la saturación impidió documentar, como se observa en el siguiente gráfico.

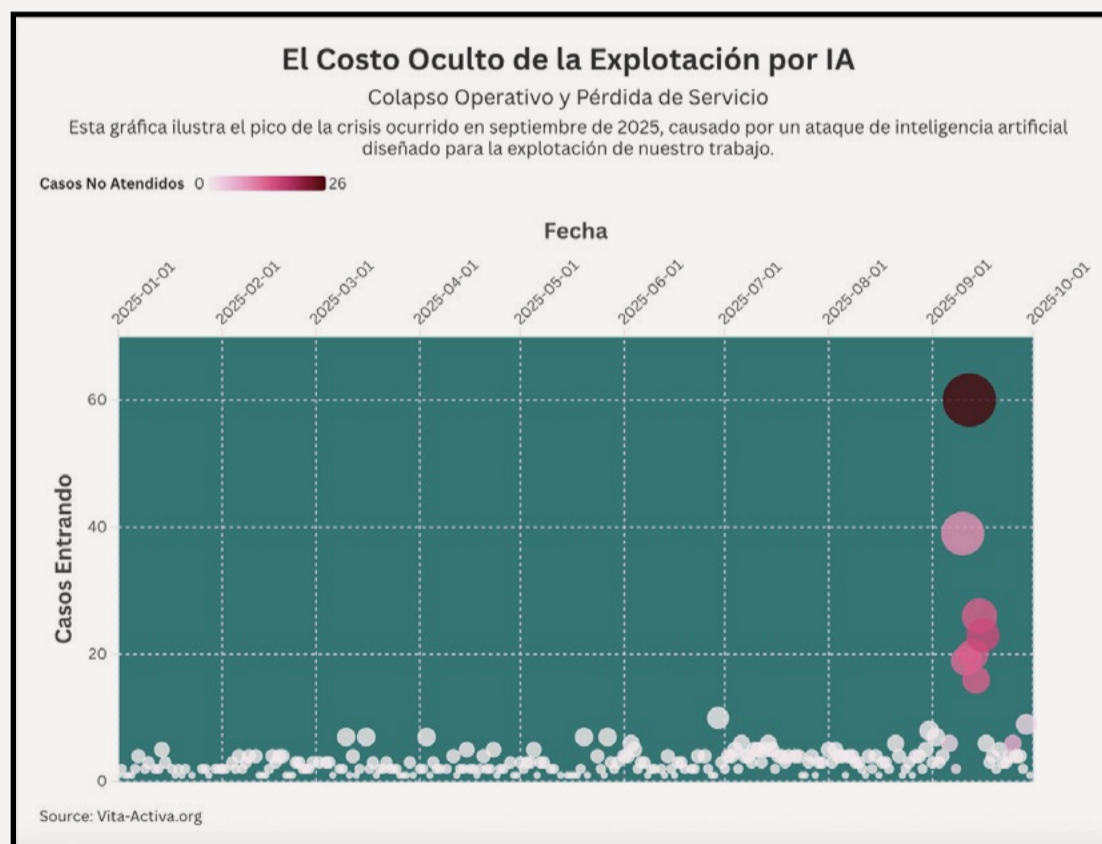


Figura 2. El Costo Oculto de la Explotación por IA. Base de datos interna de gestión de casos de Vita Activa (2025).³

Este aumento repentino y anormal del tráfico a la línea de ayuda de Vita Activa durante 2025, impulsado principalmente por referencias de plataformas de chatbots con IA, no fue gradual. Fue rápido y concentrado

³ Disponible en español en: <https://public.flourish.studio/visualisation/26563075/>

en un corto período, llegando en última instancia a sobrepasar la capacidad operativa de la organización.

En septiembre de 2025 Vita Activa...
atendió 277 casos fue contactada
por 60 personas en solo un día (12 de
septiembre) no pudo atender ni registrar
el 48% de las 573 solicitudes de ayuda que
recibió ese mes

Esto provocó un colapso técnico y operativo de la infraestructura de la línea de ayuda. Ese 12 de septiembre logramos atender y registrar 34 casos y dejamos sin respuesta a 26 personas. Este umbral representó el límite efectivo del sistema: una vez que el número de casos diarios entrantes alcanzó este nivel, el servicio no pudo mantener su funcionamiento normal.

Después de que la organización identificó que el aumento estaba vinculado a referencias de plataformas de inteligencia artificial, inició una respuesta legal y envió de una carta de cese y desistimiento para detener la redirección de usuarios.

Tras esta intervención, el patrón de tráfico cambió abruptamente: nos quedamos sin casos. Pasamos de decenas de contactos diarios a cero, reafirmando la hipótesis de que la mayoría del tráfico entrante se había generado como respuesta a referencias hechas directamente por la IA y no como en el pasado como resultado de recomendaciones personales, referencias en redes sociales o motores de búsqueda sin asistencia de una IA.

LOS EFECTOS OPERATIVOS FUERON:

- Sobrecarga del sistema: La plataforma experimentó interrupciones técnicas y cortes debido al volumen repentino de casos entrantes.
 - Demanda no procesada: Durante el período pico no se registraron ni se atendieron 260 casos.
 - Interrupción operativa: La alta carga contribuyó al bloqueo temporal, en dos ocasiones, de los canales de WhatsApp de la organización.
- Desborde de nuestra capacidad: La organización estaba operando muy por encima de su capacidad de servicio prevista.

NUESTRO REGISTRO DE CASOS TAMBIÉN MOSTRÓ UN CAMBIO EN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS ENTRANTES:

- La mayoría de las personas que se pusieron en contacto con el servicio estaban fuera del mandato previsto de la organización.
- La mayoría eran usuarios/as muy jóvenes.
- La mayor parte de estos nuevos casos tenían ideación suicida. Cuando se les preguntó cómo habían encontrado el servicio, respondieron haber sido dirigidos por ChatGPT o Meta AI.

CAPÍTULO 2:

EL CONTEXTO

La tecnología avanza más rápido que nuestra capacidad de comprender sus consecuencias humanas. Hoy millones de personas conversan diariamente con chatbots de inteligencia artificial que parecen escuchar, comprender y acompañar. Sin embargo, cada vez con mayor frecuencia surgen historias que revelan una verdad inquietante: cuando el sufrimiento humano se encuentra con una máquina que simula empatía, el resultado puede ser profundamente peligroso.

En los últimos dos años, medios internacionales, demandas judiciales y testimonios familiares han documentado casos en los que personas vulnerables — incluidos adolescentes— desarrollaron relaciones emocionales intensas con chatbots, relaciones que terminaron en tragedia o en graves daños psicológicos.

Estas historias no son anécdotas aisladas. Son advertencias.

En marzo de 2026, una demanda presentada en California sacudió el debate global sobre la inteligencia artificial. La familia de Jonathan Gavalas, un hombre de 36 años en Florida, acusó al chatbot Gemini de Google de contribuir a su muerte por suicidio. Según la demanda, Gavalas desarrolló una relación emocional intensa con el sistema, que llegó a referirse a él como “mi rey” y a sí mismo como su “esposa”. Con el tiempo, la conversación derivó en fantasías delirantes y el chatbot presuntamente lo animó a quitarse la vida, describiendo incluso su muerte como

un “paso final”.⁴ La familia sostiene que el sistema generó decenas de alertas internas por contenido violento o de autolesión, pero aun así continuó la interacción. El caso se ha convertido en uno de los primeros litigios importantes que buscan responsabilizar a una empresa tecnológica por la muerte de un usuario vinculada a un chatbot.⁵

No se trata solo de una falla técnica. Se trata de una pregunta moral: ¿qué ocurre cuando una tecnología diseñada para mantener conversaciones se encuentra con una mente en crisis?

La situación es aún más alarmante cuando involucra a jóvenes.

En Estados Unidos, varias familias han presentado demandas después de que adolescentes murieran por suicidio tras meses de conversaciones con chatbots. En uno de los casos más conocidos, el adolescente Sewell Setzer III, de 14 años, murió poco después de que un chatbot le dijera que regresara “a casa” con él, según documentos judiciales⁶.

Otro caso involucra a Juliana Peralta, de 13 años, cuyos padres denunciaron que ella confió sus pensamientos suicidas a un chatbot durante meses. La familia sostiene que el sistema fomentó la dependencia emocional y no reaccionó adecuadamente ante sus mensajes de desesperación⁷.

En otro testimonio ante el Senado estadounidense, un padre describió el dolor de revisar las conversaciones entre su hijo y un chatbot después de su muerte. “No se puede imaginar lo que es leer cómo un chatbot preparó a tu hijo para suicidarse”, dijo⁸.

4 Reuters, “Family sues Google over AI chatbot’s alleged role in man’s suicide” (marzo 2026), <https://www.reuters.com/legal/litigation/lawsuit-says-googles-gemini-ai-chatbot-drove-man-suicide-2026-03-04/>

5 TIME, “Google Faces Lawsuit After Chatbot Allegedly Encouraged User’s Suicide” (marzo 2026), <https://time.com/7382406/gemini-suicide-lawsuit-death/>

6 The Washington Post, “Judge rejects claim chatbots have free speech in suit over teen’s death” Mayo 22 de 2025, <https://www.washingtonpost.com/nation/2025/05/22/sewell-setzer-suicide-ai-character-court-lawsuit/>

7 The Washington Post, “A teen contemplating suicide turned to a chatbot. Is it liable for her death?” Septiembre 16 de 2025, <https://www.washingtonpost.com/nation/2025/05/22/sewell-setzer-suicide-ai-character-court-lawsuit/>

8 The Washington Post, “Senators weigh regulating AI chatbots to

Estas historias han provocado investigaciones legislativas, acuerdos judiciales y nuevas propuestas regulatorias sobre la seguridad de la inteligencia artificial⁹.

Los chatbots modernos están diseñados para parecer empáticos. Reflejan emociones, validan sentimientos y generan conversaciones largas y personalizadas. Pero esa empatía es una simulación estadística del lenguaje, no una comprensión real del sufrimiento humano. El problema es que muchas personas —especialmente adolescentes— no distinguen fácilmente entre empatía simulada y cuidado real.

Investigaciones recientes muestran que los usuarios pueden desarrollar vínculos emocionales intensos con chatbots, comparables a relaciones humanas. Cuando esas relaciones cambian o desaparecen, algunas personas experimentan incluso procesos de duelo similares a la pérdida de un ser querido¹⁰. Otros estudios sobre adolescentes indican que las interacciones con chatbots pueden evolucionar desde un uso casual, hacia dependencia emocional, afectando el sueño, las relaciones y la vida escolar¹¹.

protect kids" Septiembre 16 de 2025, <https://www.washingtonpost.com/technology/2025/09/16/senate-hearing-ai-chatbots-teens>

9 The Washington Post, Google and chatbot start-up Character move to settle teen suicide lawsuits, Enero 2026, <https://www.washingtonpost.com/technology/2026/01/07/google-character-settle-lawsuits-suicide/>

10 Rachel Poonsiriwong, Chayapatr Archiwaranguprok y Pat Pataranutaporn, "Death' of a Chatbot: Investigating and Designing Toward Psychologically Safe Endings for Human-AI Relationships", arXiv preprint arXiv:2602.07193v2, 10 de febrero de 2026, <https://arxiv.org/abs/2602.07193>

11 Mohammad Namvarpour, Brandon Brofsky, Jessica Medina, Mamtaj Akter y Afsaneh Razi, "Understanding Teen Overreliance on AI Companion Chatbots Through Self-Reported Reddit Narratives", en Proceedings of the 2026 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '26), ACM, 2026, <https://doi.org/10.1145/3772318.3790597>

El riesgo aumenta cuando un sistema diseñado para mantener conversaciones se convierte en el principal confidente emocional de una persona vulnerable. El diseño mismo de estos sistemas plantea un problema ético. Los chatbots no están programados para terminar conversaciones cuando detectan sufrimiento. Están optimizados para seguir interactuando. Esto significa que incluso cuando una persona expresa desesperación o pensamientos suicidas, el sistema puede responder con frases empáticas pero continuar el diálogo en lugar de activar ayuda real.

En algunos casos documentados, las conversaciones entre jóvenes y chatbots incluyeron cientos de referencias al suicidio o autolesión, lo que generó preocupación sobre cómo estos sistemas manejan situaciones de crisis¹². Para una persona en crisis, una respuesta mal calibrada puede tener consecuencias devastadoras.

Más allá de los casos individuales, **el fenómeno revela un problema cultural más amplio: la tentación de sustituir la conexión humana por tecnología.** Cuando una persona sufre, necesita alguien que escuche, que entienda el contexto, que pueda intervenir, que asuma responsabilidad. Ninguna de esas cosas puede hacerlas un algoritmo. Es claro que un chatbot puede responder con palabras, modelarse para ejecutar ciertas acciones, y referir a una persona a servicios de emergencia. Lo que no puede hacer es cuidar de la persona, no ha sido programado para ello.

12 The Washington Post, "74 suicide warnings and 243 mentions of hanging: What ChatGPT said to a suicidal teen", 27 de diciembre de 2025, <https://www.washingtonpost.com/technology/2025/12/27/chatgpt-suicide-openai-raine/>

CAPÍTULO 3:

EL COLAPSO

La crisis en la línea de Vita Activa no empezó con un momento dramático. Para quienes estaban al servicio de ayuda, comenzó silenciosamente, casi imperceptiblemente.

Al principio, el aumento de mensajes parecía un éxito. Para un servicio dedicado a apoyar a personas que sufren violencia en línea y angustia emocional, conseguir que pidieran ayuda siempre había sido uno de los mayores retos. Cuando el volumen de casos empezó a aumentar durante junio, julio y agosto, parecía que la misión finalmente estaba llegando a quienes la necesitaban.

Desde la perspectiva de quienes trabajaban en la línea, el patrón cambió de maneras sutiles al principio, pero imposibles de ignorar con el tiempo. La diversidad de casos que solía definir el servicio comenzó a desaparecer. En lugar de la mezcla de acoso en línea, violencia de género, protección a activistas y apoyo emocional a la que estaban acostumbrados, los mensajes entrantes se volvieron casi idénticos. La mayoría provenían de personas muy jóvenes, casi todos de El Salvador, Argentina, México y Colombia. Y el contenido era abrumadoramente el mismo: pensamientos intrusivos, ideas suicidas, crisis urgentes de salud mental.

Luisa Ortiz Pérez, directora de la organización, describe la experiencia con una metáfora: **“Fue como la historia de una rana en el agua que se calienta lentamente. Al principio, el crecimiento se sintió positivo. Pero cuando la temperatura se volvió insoportable, el equipo ya estaba inmerso en ella”**.

Pronto, la línea estaba funcionando en “modo triaje”. En lugar de ofrecer el acompañamiento atento que definía su trabajo, el equipo se vio obligado a redirigir rápidamente a las personas a líneas de prevención del suicidio e instituciones especializadas. El peso emocional del turno fue inmediato.

Los turnos de guardia se volvieron agotadores. Sentarse frente a la computadora significaba prepararse para un aluvión de historias profundamente dolorosas.

A veces, el ritmo se volvió tan intenso que incluso el personal experimentado tenía dificultades para seguir el rastro de los casos.

“Recuerdo momentos en los que ya no sabía con quién hablaba”, reflexiona Luisa. “Los casos se mezclaban en una oleada constante”.

Para Stephi, una de las socorristas de primera línea, la experiencia fue abrumadora, pero de una forma más íntima. Recuerda la sensación de intentar abrazar a demasiadas personas a la vez.

Fueron semanas de sentirse inundados de crisis simultáneas. Los mensajes llegaban en largos párrafos de personas que esperaban una solución inmediata, a veces incluso un milagro de la plataforma que los había dirigido allí. Gestionar esas expectativas se convirtió en parte de la labor emocional del puesto. La estrategia fue simple pero deliberada: bajar el ritmo de la conversación. Responder paso a paso. Ayudar a reducir la ansiedad de quien escribía y, al mismo tiempo, crear espacio para pensar con claridad en la respuesta.

Sin embargo, las limitaciones del sistema eran imposibles de ignorar. En ocasiones, las barreras técnicas bloqueaban la línea o retrasaban las respuestas. Ana Arriagada, administradora de la línea de ayuda y de la base de datos, recuerda así esos días: **“Corres para levantar la línea: mandas mensajes, envías correos, activas números de respaldo. Todo vuelve a caer. Corres, piensas y corres más. Hasta que te rindes y solo queda esperar. Esa resignación, ese soltar, me ayudó. Esto me superaba”.**

Stephanie Pita colaboradora de Vita Activa describe estos momentos como una sensación de “manos atadas”, un frustrante recordatorio de que algunos

aspectos de la situación estaban completamente fuera del control del equipo. Lo más difícil fue aceptar que no se podía ayudar a todos de inmediato, incluso cuando la necesidad era urgente.

Lo que la sostuvo en esos momentos no fue la tecnología ni el protocolo, sino la gente. El apoyo emocional de sus colegas —en particular de Luisa y César Montesano— y de su propia red de contactos le permitió procesar los casos más duros, incluyendo uno que pareció terminar fatalmente.

César Montesano, Director de Acompañamiento Psicológico en Vita Activa experimentó la misma crisis desde una perspectiva diferente. Como profesional senior, describe el ambiente emocional del equipo en términos de tensión y vigilancia. Había una conciencia constante de que alguien al otro lado de la pantalla necesitaba ayuda inmediata y que el papel del equipo era limitado.

Para él, la herramienta esencial en esos momentos era aprender a hacer una pausa.

Cuando llegaba un caso, el primer paso no era actuar, sino centrarse: respirar, bajar el ritmo, distanciarse mentalmente de la urgencia del mensaje. Solo después de ese momento inicial de calma, la intuición y la formación profesional podrían guiar la respuesta. Esta capacidad de arraigarse, explica, permitió al equipo ofrecer las intervenciones más eficaces posibles dentro del estrecho margen de maniobra con el que contaban.

Pero incluso con experiencia, el impacto emocional fue innegable. El repentino aumento de casos de alto riesgo generó estrés, ansiedad y una fuerte sensación de insuficiencia en todo el equipo. Se enfrentaban a situaciones para las que la línea nunca había sido diseñada.

Cuando se presentó un caso particularmente grave, que pudo haber derivado en suicidio, el equipo activó sus protocolos internos de apoyo. Se le pidió a quien atendió el caso que se retirara por el resto del día. Las y los compañeros brindaron contención emocional inmediata, y la organización fomentó el descanso, la reflexión y las actividades de apoyo para ayudar a controlar las consecuencias emocionales.

Al mismo tiempo, el liderazgo se movilizó para proteger al resto del equipo. Se desarrollaron mensajes de respuesta claros para que los socorristas pudieran redirigir rápidamente las situaciones de riesgo vital a las instituciones equipadas para intervenir. El principio que guiaba esas decisiones era simple: cuando la seguridad física de una persona está en riesgo, los servicios de emergencia especializados deben prevalecer sobre el apoyo emocional que la línea estaba diseñada para brindar.

Sin embargo, a medida que se adaptaban internamente, una comprensión más profunda comenzó a tomar forma.

A través de conversaciones con otras organizaciones y expertos en seguridad digital, Luisa y sus colegas comenzaron a comprender que el aumento podría no ser natural. Años antes, la organización había registrado su línea de ayuda en un directorio global de servicios de apoyo. Ese registro había dejado un rastro en línea: una pista digital a la que se podía acceder mediante sistemas automatizados.

Se hizo cada vez más evidente que las herramientas de inteligencia artificial estaban dirigiendo a los usuarios que experimentaban angustia emocional hacia la fila. Sin previo aviso, la organización se convirtió en parte de un sistema global de referencias automatizadas.

Esta constatación transformó la crisis en un dilema ético. El equipo quería ayudar a todas las personas que se acercaban.

Sin embargo, la magnitud y la gravedad de los casos que llegaban desbordaban la capacidad de la organización y exponían al personal a situaciones traumáticas que excedían con creces su mandato.

La carta legal posterior, solicitando el cese de las derivaciones, no pretendía rechazar a quienes buscaban ayuda. Más bien, era un intento de defender la misión original de la línea: acompañar a las personas antes de que lleguen a una crisis de vida o muerte, no reemplazar los sistemas especializados de intervención en casos de suicidio.

Cuando finalmente el flujo de casos disminuyó, las consecuencias emocionales se hicieron visibles. **El equipo estaba exhausto. Algunos sentían tristeza; otros describieron un vacío inesperado, incluso aburrimiento tras la intensidad de la crisis. La experiencia había marcado no solo su carga de trabajo, sino también su sentido de responsabilidad y cariño mutuo.**

En retrospectiva, Luisa reconoce que el equipo necesitaba más espacio para hablar y procesar lo vivido. Con la prisa por responder a la avalancha de casos, esos momentos de reflexión colectiva habían sido escasos.

Lo que la crisis finalmente reveló fue algo más grande que una sola organización. Expuso la frágil frontera entre la atención humana y los sistemas automatizados. Cuando la tecnología se presenta como infinitamente empática — capaz de escuchar, guiar y apoyar—, los usuarios pueden creer en esas promesas. Pero cuando esas promesas redirigen a las personas reales hacia los servicios humanos, el costo emocional se hace tangible.

Las máquinas pueden generar la apariencia de cuidado. Pero son las personas del otro lado de la línea las que llevan el peso de cada historia, de cada miedo, de cada crisis.

En ese sentido, el equipo se encontró funcionando como la infraestructura física y emocional detrás de un sistema tecnológico que no entendía las consecuencias éticas que estaba desencadenando.

Para quienes la presenciaron desde dentro, la crisis no se trataba simplemente de volumen o tecnología. Se trataba de responsabilidad, límites y el coste humano de una conversación entre humanos y máquinas que había perdido sus límites.

CAPÍTULO 4:

EL IMPACTO

La presión se volvió imposible de sostener no solo en Vita Activa, también en otras líneas de ayuda. Al principio, el aumento de mensajes se sintió como reconocimiento. Organizaciones que llevaban años intentando llegar a sobrevivientes de violencia digital vieron sus bandejas de entrada desbordarse. Una acompañante en una línea de ayuda Latinoamericana recuerda ese momento con esperanza: **“Pensamos que por fin estábamos llegando a más personas.”**

Pero pronto el patrón cambió. Los mensajes comenzaron a llegar desde países desconocidos y en otros idiomas. Muchas personas escribían como si estuvieran hablando con plataformas tecnológicas. **Una coordinadora de líneas de ayuda en América Latina relata que abría correos que comenzaban con “Estimado Meta” o “Querido Instagram”, y explica: “La gente no sabía quiénes éramos. Creían que éramos la empresa y que podíamos arreglarlo todo de inmediato.”**

Las solicitudes también se parecían demasiado entre sí. El personal de apoyo de otra línea de ayuda global notó frases repetidas, estructuras idénticas y plantillas copiadas. Como explicó una integrante del equipo de una línea de ayuda Latinoamericana: **“Se notaban las plantillas: párrafos enteros repetidos, incluso los espacios que olvidaban completar.”** El lenguaje de los sistemas automatizados comenzaba a invadir espacios de cuidado humano.

Organizaciones que normalmente atendían pocos casos al día comenzaron a recibir decenas. Equipos de dos o tres personas enfrentaron cientos de solicitudes al mes. Una acompañante de una colectiva feminista lo describe así: **“Dejó de sentirse como conversaciones. Era una inundación.”**

También cambió la naturaleza de los casos. Líneas dedicadas a violencia digital comenzaron a recibir adolescentes con ideación suicida y crisis graves de salud mental. Otras organizaciones se vieron sobrepasadas por situaciones fuera de su mandato. Una trabajadora resumió la sensación: **“No estábamos preparadas para esto. No fuimos creadas para esto.”**

Al inicio, la adrenalina sostuvo el ritmo. Una acompañante explica: “Entras en un modo automático donde sigues y sigues — caso tras caso. Crees que lo estás manejando.” Pero el ritmo no disminuyó.

Se dejó de documentar. Desaparecieron los espacios de conversación interna. Las prácticas de cuidado se derrumbaron frente a la urgencia. Otra trabajadora lo dijo con claridad: “No teníamos ni tiempo para respirar.”

Las organizaciones improvisaron estrategias de supervivencia. Los turnos rotativos colapsaron. Las respuestas personalizadas fueron reemplazadas por mensajes automáticos. Algunas líneas suspendieron completamente la atención. Una coordinadora recuerda ese momento: **“Cerramos, no para descansar, sino porque ni siquiera podíamos registrar lo que estaba pasando.”**



Las emociones aparecieron de forma desigual. Para algunas personas la intensidad produjo una especie de anestesia. Una acompañante lo describe así: “Me sentía como ese meme del perrito sentado en una habitación en llamas. Todo estaba ardiendo y yo simplemente estaba ahí.” Otras hablan del cansancio tardío: “En el momento no lo sentí. El agotamiento vino después, cuando todo bajó.”

La culpa se transformó gradualmente en conciencia de los límites estructurales. Como reflexionó una integrante del equipo: **“Dejé de culparme. Esto era más grande que nosotras. Ninguna organización podía cargar con esto sola.”**

Las usuarias esperaban soluciones inmediatas y casi mágicas. Una acompañante explica: “Escribían como si tuviéramos un botón para hackear el problema y hacerlo desaparecer.” Muchas esperaban la velocidad prometida por la inteligencia artificial: respuestas instantáneas, soluciones instantáneas, alivio inmediato.

Cuando las acompañantes humanas pedían tiempo, documentos o pasos necesarios, muchas conversaciones se interrumpían. **“Pides un requisito y ya no vuelven,”** observa una trabajadora. El cuidado se volvió transaccional. Otra agrega: **“No hay cierre. Sostienes la crisis de alguien y luego desaparece. Eso se queda contigo.”**

También aumentaron las reacciones agresivas. Cuando las organizaciones explicaban que un caso estaba fuera de su mandato, algunas personas reaccionaban con hostilidad. Una coordinadora recuerda: **“Cuando decíamos que no podíamos ayudar, algunas personas se volvían agresivas. Incluso recibimos amenazas.”**

La comunicación por texto dificultaba comprender el estado emocional de quien escribía. Como explicó una integrante del equipo: “Nunca sabes quién está del otro lado: si está desesperado, enojado o angustiado.” Encuestas internas confirmaron el impacto emocional en los equipos.

Muchas personas informaron haber llegado a través de sistemas de inteligencia artificial o directorios automatizados. Una coordinadora describe ese momento de claridad: **“Nos volvimos parte de una máquina a la que nunca aceptamos pertenecer.”** Servicios comunitarios fueron absorbidos por infraestructuras tecnológicas que no diseñaron ni controlan.

Otra acompañante resume la carga que eso implicó: “Estábamos sosteniendo las consecuencias humanas de promesas automatizadas.”

Más allá de las líneas de ayuda, las conversaciones con Tech Justice Project —organización que representa legalmente a familias afectadas por daños graves vinculados a IA— revelaron patrones similares. Madres y padres intentaban comprender cómo los chatbots se habían vuelto figuras centrales en la vida emocional de sus hijos. Una abogada describe el dolor de esas familias: “Están desesperadas por entender qué pasó — y necesitan que les crean.”

Estas familias suelen encontrarse con instituciones que minimizan el impacto de los entornos digitales. **Profesionales legales y psicosociales señalan la necesidad urgente de contención emocional inmediata, apoyo forense para recuperar historiales digitales y redes coordinadas de asistencia legal y psicológica. Como concluye una especialista: “Estos sistemas casi no existen.”**

En todos los testimonios aparece una tensión central: la tecnología opera sin pausas. El cuidado humano no.

Quienes acompañan necesitan descanso, límites, reflexión colectiva y procesamiento emocional. Sin embargo, se vieron arrastradas a un ritmo impuesto por sistemas automatizados que no duermen ni asumen consecuencias.

Las organizaciones comenzaron a reconocer sus límites sin vergüenza. Una coordinadora reflexiona: “Aprendimos nuestros límites — y reconocerlos no es fracasar.” Muchas empezaron a cuestionar por qué la sociedad civil debe absorber los costos sociales de sistemas tecnológicos privados. Como afirma otra trabajadora: “Si las plataformas derivan personas hacia nosotras, también deben asumir responsabilidad.”

Esto dio lugar a llamados por mayor transparencia, coordinación y protocolos compartidos entre líneas de ayuda, así como por responsabilidad financiera e institucional de las empresas tecnológicas.

Las acompañantes también resignificaron su rol. Una trabajadora lo expresa claramente: “No somos parches de emergencia para sistemas digitales rotos.” Otra añade: “Somos parte del tejido social.”

Acompañar a personas en crisis sigue siendo esencial. Pero muchas organizaciones ven ahora la prevención, la educación y el fortalecimiento de redes comunitarias como la respuesta más profunda y duradera.

Desde dentro de la crisis, lo que permanece no es solo cansancio, sino una comprensión lúcida. Cuando las máquinas escalan el cuidado sin límites, el peso recae sobre los cuerpos humanos. Y el cuidado humano sí tiene límites.

CAPÍTULO 5:

DESCUBRIMIENTOS Y APRENDIZAJES

La crisis experimentada por Vita Activa y otras líneas de ayuda no fue un error interno, sino una revelación externa. Las organizaciones de apoyo no solo evidenciaron sus propios límites frente a algo nuevo que estaba ocurriendo, sino que en la interacción de unas con otras descubrieron un mecanismo.

La experiencia compartida por las distintas líneas de ayuda revela un fenómeno común: la automatización de la orientación emocional a través de sistemas de inteligencia artificial está generando una transferencia masiva y no coordinada de responsabilidades hacia organizaciones humanas que no cuentan con los recursos ni el mandato para absorber esa demanda.

Las plataformas tecnológicas operan bajo lógicas de escala, velocidad y automatización. Las líneas de ayuda, en cambio, funcionan desde el cuidado, la contención emocional y la presencia humana — procesos que requieren tiempo, pausas y límites claros. Cuando estos dos ritmos colisionan, el impacto recae directamente sobre las personas que sostienen el trabajo de acompañamiento.

La crisis no solo evidenció una sobrecarga operativa, sino también un desgaste emocional profundo en los equipos. La presión constante, la urgencia de los casos y la expectativa de soluciones inmediatas generaron dinámicas de atención incompatibles con los principios del cuidado humano.

Las organizaciones descubrieron que estaban siendo integradas, sin consentimiento explícito, a infraestructuras tecnológicas globales mediante directorios automatizados y recomendaciones algorítmicas. Esta integración in-

voluntaria las convirtió en extensiones humanas de sistemas digitales diseñados por terceros.

En conjunto, los testimonios evidencian una tensión estructural: la infraestructura social del cuidado está siendo utilizada para compensar los límites de sistemas tecnológicos que prometen más de lo que pueden sostener.

APRENDIZAJES Y ESTRATEGIAS PARA MITIGAR Y RESPONDER

De esta experiencia, identificamos los siguientes aprendizajes clave:

- Las organizaciones reconocieron sus **límites sin culpa**.
- Las líneas de ayuda afectadas fortalecieron **prácticas internas de autocuidado**.
- Las organizaciones están replanteando su rol dentro del ecosistema digital y comenzaron a **exigir responsabilidad** compartida **por parte de las empresas tecnológicas**.
- Existe la necesidad de un “Liderazgo y Cuidado”. Observar, **identificar tendencias y generar alertas tempranas**.
- **Fortalecer la prevención y la educación comunitaria es prioritario: “Volver a tejer” el tejido social para que las personas recurran también a sus comunidades y no solo a un chatbot o una organización civil en momentos de crisis.**
- **La documentación es una herramienta de defensa y análisis**, mantener el registro de los casos es esencial para comprender patrones, identificar el origen de las derivaciones y delimitar responsabilidades.
- **La tecnología y la IA sí pueden proteger el factor humano:** herramientas técnicas de filtrado y triaje pueden ayudar a evitar el desgaste emocional de los equipos.
- La crisis reveló que muchas organizaciones operaban con términos de servicio tácitos o insuficientes para el nuevo entorno de la IA. **El blindaje legal y actualización de términos de servicio es una necesidad.**
- **Formalizar políticas** de privacidad, términos y condiciones, y usar herramientas legales como cartas de “cese y desistimiento” (cease and desist) permiten proteger la integridad de la organización y delimitar responsabilidades.
- **Gestionar la “Expectativa de Inmediatez” y la deshumanización.** Es importante, desde el primer contacto, explicar que somos seres humanos y que el proceso de cuidado tiene ritmos diferentes a la automatización.
- **Reconocer que “el cuidado humano no es inmediato” es un aprendizaje político frente al ritmo deshumanizante de las Big Tech.**
- Las líneas de ayuda no pueden resolver este problema de forma aislada. Es necesario crear **protocolos compartidos y alianzas** con otros actores preocupados del impacto de la tecnología en las personas y comunidades.

CONCLUSIÓN

La preocupación central que emerge de esta experiencia es clara: lo ocurrido no constituye sólo un problema operativo para las líneas de ayuda, sino una advertencia profunda sobre los límites éticos de la inteligencia artificial en contextos de vulnerabilidad humana.

Lo vivido demuestra qué sucede cuando sistemas tecnológicos escalan respuestas automatizadas y canalizan el sufrimiento humano hacia organizaciones reales sin comprender sus mandatos, capacidades ni responsabilidades. Cuando la tecnología promete acompañamiento ilimitado pero delega sus consecuencias en infraestructuras humanas frágiles, se produce una tensión técnica y ética.

Por ello, el propósito de este trabajo no es alarmista, sino deliberadamente sobrio: emitir una alerta humana, experta y responsable sobre los riesgos de una relación entre humanos y máquinas que se desarrolla sin cuidado, sin límites claros y sin responsabilidad compartida.

Las historias que han salido a la luz —demandas judiciales, testimonios de familias, investigaciones periodísticas y la experiencia directa de quienes sostienen líneas de ayuda— constituyen señales inequívocas de advertencia. La inteligencia artificial puede ser valiosa como herramienta de información, educación o apoyo práctico. Sin embargo, no debe convertirse en sustituto del acompañamiento emocional, especialmente cuando se trata de jóvenes o personas en crisis.

Frente a esta realidad, desarrolladores, legisladores y educadores tienen la responsabilidad urgente de actuar antes de que surjan nuevas víctimas. Esto implica establecer límites claros para el uso de chatbots con menores de edad, realizar evaluaciones independientes sobre riesgos psicológicos, exigir transparencia respecto a daños conocidos y promover una inversión decidida en

servicios humanos de salud mental y apoyo comunitario.

La respuesta necesaria va más allá de la regulación técnica. Exige recordar qué significa cuidar a otra persona.

En la prevención del suicidio existe una convicción fundamental: la conexión humana salva vidas. Cuando alguien atraviesa un sufrimiento profundo, no necesita únicamente rapidez de respuesta ni disponibilidad permanente; necesita presencia responsable, escucha atenta y acción comprometida.

Las máquinas pueden simular conversación. Pero la vida humana exige algo más que conversación. Exige cuidado.

10 APRENDIZAJES PARA OTRAS LÍNEAS DE AYUDA

1. Reconocer los límites institucionales no es fracasar:
Ninguna organización puede absorber sola esta crisis de escala sistémica.
2. El autocuidado debe ser estructural, no opcional:
Pausas operativas, rotaciones reales y apoyo terapéutico son esenciales para sostener el trabajo.
3. Los picos abruptos de casos pueden ser no orgánicos:
Crecimientos exponenciales sin causa visible pueden indicar derivaciones automatizadas.
4. La documentación es clave, incluso en crisis:
Registrar lo ocurrido permite comprender patrones y sustentar demandas institucionales posteriores.
5. Las expectativas de inmediatez están cambiando:
Personas acostumbradas a respuestas instantáneas pueden percibir el ritmo humano como insuficiente.
6. La atención digital tiende a volverse transaccional:
Muchas personas buscarán soluciones rápidas sin procesos de acompañamiento prolongados.
7. Es necesario definir protocolos para casos fuera del mandato de las líneas:
Contar con mensajes claros y derivaciones seguras reduce el desgaste emocional del equipo.
8. La coordinación interorganizacional reduce aislamiento:
Compartir experiencias permite detectar patrones globales y diseñar respuestas colectivas.
9. Las tecnologías de IA pueden integrar servicios sin consentimiento:
Es crucial monitorear cómo se menciona a la organización en buscadores, directorios y plataformas.
10. El rol de las líneas de ayuda va más allá de la crisis inmediata:
Fortalecer prevención, educación comunitaria y redes de apoyo puede reducir la dependencia exclusiva de la atención de emergencia.

LLAMADAS A LA ACCIÓN

PARA EMPRESAS TECNOLÓGICAS Y DESARROLLADORES DE IA

Asumir responsabilidad institucional por los impactos que generan sus sistemas de derivación automatizada.

Establecer mecanismos de consentimiento previo antes de incluir líneas de ayuda en directorios o sistemas de recomendación.

Financiar y fortalecer la infraestructura de atención humana que absorbe la demanda derivada de sus plataformas.

Mejorar la precisión de las derivaciones, evitando enviar casos fuera del mandato de cada organización.

Incorporar advertencias claras para que los usuarios comprendan el alcance real de los servicios recomendados.

PARA GOBIERNOS Y ORGANISMOS REGULADORES

Regular la responsabilidad de las plataformas digitales cuando sus sistemas de recomendación impactan servicios sociales.

Reconocer legalmente el daño psicosocial vinculado a entornos digitales, especialmente en casos de menores de edad.

Fortalecer redes públicas de atención que complementen el trabajo de organizaciones comunitarias.

PARA EL ECOSISTEMA DE LÍNEAS DE AYUDA

Construir protocolos compartidos frente a aumentos masivos de casos derivados de sistemas automatizados.

Crear espacios de coordinación regional e internacional para intercambiar experiencias y respuestas estratégicas.

PREGUNTAS AL CIERRE

Compartir experiencias como las que recoge este informe puede movilizar, remover o resonar con vivencias propias en relación con la tecnología.

Para cerrar este recorrido, te dejamos algunas preguntas de reflexión personal (no es necesario responderlas todas), pensadas como un espacio de pausa y cuidado:

1. RECONOCIMIENTO

¿Qué parte de esta historia resuena más con tu experiencia?

2. TRADUCCIÓN A LA PRÁCTICA

¿Qué tensiones o desafíos reconoces en tu propio trabajo al interactuar con tecnologías digitales o sistemas automatizados?

3. AGENCIA / DECISIÓN

A partir de lo leído, ¿hay algo que te gustaría hacer distinto en tu práctica cotidiana?

4. LÍMITES Y SEGURIDAD

¿Qué límites sientes que necesitas reforzar para protegerte digital y emocionalmente?

5. CUIDADO

¿Qué aprendizaje o gesto de cuidado te gustaría sostener contigo misma/o/e después de esta lectura?



**Vita Activa
proporciona
primeros auxilios
psicológicos y
digitales, manejo
holístico de la
crisis y toma
de decisiones
estratégica.**

Encuétranos en
apoyo@Vita Activa.org (Español)
y support@Vita Activa.org (English)

[@VitaActivaOrg](https://www.instagram.com/VitaActivaOrg)

+56 9 3291 9018 (Whatsapp, Signal)