



Líneas de denuncia: Cómo responder a denuncias de contenidos ilegales en Internet

Una guía para establecer y administrar una línea de denuncia en Internet
Agosto 2014



Índice

Fundación y desarrollo de una organización de líneas de denuncia para la denuncia de contenidos ilegales en Internet

Introducción	Introducción por Russell Chadwick – Director ejecutivo de la Asociación INHOPE	2
Capítulo 1	Propósito y estructura de este documento	3
Capítulo 2	El rol de las “líneas de denuncia”	4
Capítulo 3	Creación de una organización de líneas de denuncia	5-14
Capítulo 4	Logística	15-20
Capítulo 5	Funcionamiento	21-24
Capítulo 6	Comunicación	25-26
Capítulo 7	Opciones adicionales para mercados emergentes	27-28
Capítulo 8	Contactos	29
Capítulo 9	Agradecimientos	30

En los últimos años, el uso de Internet y la conectividad han crecido rápidamente. Internet ha cambiado la forma en que nos comunicamos, la forma en que hacemos negocios y, en última instancia, la forma en que vivimos. Si bien la sociedad se beneficia en gran medida de las oportunidades brindadas por Internet, lamentablemente también existen aquellos que utilizan esta tecnología para actividades ilegales, en particular para difundir material de abuso sexual infantil (CSAM, por sus siglas en inglés).

La International Association of Internet Hotlines (INHOPE) coordina una red de líneas de denuncia en Internet en todo el mundo y les brinda apoyo a la hora de responder las denuncias de contenidos ilegales con el fin de hacer de Internet un entorno más seguro. Los miembros de INHOPE operan una línea de denuncia pública que recibe quejas realizadas por el público sobre presunto contenido ilegal. Los equipos de analistas luego evalúan el contenido de acuerdo con sus leyes nacionales y, si consideran que el contenido es ilegal, rastrean el material hasta el país de origen. Si el contenido es ilegal en el país de origen, la línea de denuncia nacional toma las medidas necesarias para “retirar” el material con el asesoramiento de los colaboradores en materia de aplicación de la ley y de forma conjunta con los operadores de redes móviles y los proveedores de servicios de Internet.

Este es un problema global que requiere una respuesta global unificada. A medida que nuestra red de líneas de denuncia se expande a nivel internacional, cada vez estamos más capacitados para alcanzar tal respuesta.

Agradecemos esta Guía de la GSMA y valoramos el papel que desempeñará en hacer crecer nuestra red mediante el apoyo a la creación de nuevas líneas de denuncia en países que aún no disponen de este servicio.

Russell Chadwick
Director ejecutivo de la
Asociación INHOPE

Capítulo 1

Propósito y estructura de este documento

Como parte de su compromiso constante con la lucha contra el contenido de abuso sexual infantil en Internet y, en particular, con la ayuda a sus miembros para que alcancen los objetivos de la Alianza Móvil contra Contenidos de Abuso Sexual Infantil, la GSMA ha trabajado con INHOPE, Save the Children, ECPAT, IWF, Net Safe Latvia, Meldpunt, ICMEC e Interpol para recopilar información que ayudará a las organizaciones a desarrollar líneas de denuncia completamente operativas en países que aún no disponen de dichos servicios.

Esta información se presenta en el documento a continuación con la siguiente estructura:

El rol de las “líneas de denuncia”	Esta sección proporciona un breve resumen sobre el rol clave que desempeñan las líneas de denuncia a la hora de combatir la presencia de contenidos ilegales en Internet, como el contenido de abuso sexual infantil.
Creación de una organización de líneas de denuncia	Esta sección considera los elementos clave para poner en marcha un servicio de líneas de denuncia, tales como: socios principales (por ejemplo, el gobierno, las autoridades de aplicación de la ley), fuentes de financiación y sustentabilidad, y definición del rol y el alcance de la organización de líneas de denuncia.
Logística	Esta sección detalla la información práctica diseñada para ayudar a informar sobre el proceso de planificación; cubre los requisitos de infraestructura y las consideraciones relativas al personal.
Funcionamiento	Esta sección proporciona conocimientos sobre prácticas recomendadas y ejemplos prácticos de procesos de las líneas de denuncia para cuestiones operativas, como: manejo de denuncias que provienen de usuarios de Internet, manejo de denuncias que provienen de la industria, análisis de resultados y tendencias, colaboración con organismos nacionales e internacionales especializados en la aplicación de la ley, etc.
Comunicación	Esta sección ofrece ejemplos de enfoques exitosos de comunicación y mensajería con las partes interesadas, incluido el aumento en el grado de concientización sobre las líneas de denuncia y su alcance para el público en general.

Este documento no pretende emitir ningún juicio sobre cuál es el “mejor” enfoque. Al contrario, está diseñado para brindar apoyo a las organizaciones que buscan introducir iniciativas y procesos similares al proporcionarles una gama de puntos de vista y enfoques, algunos de los cuales pueden ser adecuados para otras organizaciones.

Capítulo 2

El rol de las “líneas de denuncia”

2.1 Antecedentes

La primera línea de denuncia para denunciar contenidos de abuso sexual infantil se estableció en los Países Bajos en junio de 1996 como una iniciativa conjunta entre la industria, el gobierno y los organismos de aplicación de la ley. A esta le siguieron iniciativas similares para denunciar contenidos ilegales en Noruega, Bélgica y el Reino Unido antes de finales de año. Desde entonces, muchos países de la UE han creado líneas de denuncia con el respaldo, en parte, de la financiación de la UE e INHOPE (International Association of Internet Hotlines, vea más abajo), la organización central de líneas de denuncia de rápido crecimiento, que ahora tiene 51 líneas de denuncia en 45 países en todo el mundo.

El papel que desempeñan las líneas de denuncia nacionales en cuanto a recibir denuncias de contenidos ilegales (en particular, contenidos de abuso sexual infantil) y ayudar a desarrollar y brindar apoyo a los protocolos nacionales para los procedimientos de Notificación y Retirada (NTD, Notice and Take Down) mediante la identificación o la confirmación de la presencia de dichos contenidos, es la primera línea clave de ataque a la hora de combatir los contenidos ilegales en Internet.

2.2 INHOPE

INHOPE¹ es la asociación internacional de líneas de denuncia nacionales para denuncia de contenidos ilegales en Internet. Al compartir conocimientos, información y prácticas recomendadas, INHOPE y sus miembros trabajan para abordar el problema global de los contenidos ilegales en Internet.

La misión de INHOPE consiste en proporcionar apoyo y mejorar el desempeño de las líneas de denuncia en Internet en todo el mundo, así como garantizar la rápida adopción de medidas cuando se responde a denuncias de contenidos ilegales con el fin de hacer de Internet un lugar más seguro.

Para lograr esta misión, INHOPE tiene cinco objetivos específicos:

- 1 Establecer políticas y estándares de prácticas recomendadas para las líneas de denuncia y alentar el intercambio de experiencias entre los miembros al fomentar las buenas relaciones laborales y la confianza.
- 2 Asegurar una respuesta rápida y efectiva a las denuncias de contenidos ilegales de todo el mundo mediante el desarrollo de mecanismos uniformes, eficaces y seguros de intercambio de denuncias entre líneas de denuncia a nivel internacional y la garantía de que se adopte un enfoque coordinado.
- 3 Expandir la red de miembros de INHOPE a nivel mundial mediante la identificación de nuevas líneas de denuncia y el respaldo a tales líneas de denuncia para que se conviertan en miembros al brindarles orientación y capacitación para alcanzar los estándares de prácticas recomendadas.
- 4 Promover un mejor entendimiento del trabajo de las líneas de denuncia para los responsables de políticas públicas a nivel internacional, incluido el gobierno, los organismos responsables de la aplicación de la ley y otras entidades relacionadas, con el fin de alcanzar una mejor cooperación a nivel internacional.
- 5 Aumentar la concientización entre las partes interesadas y el público en general respecto de que INHOPE y las líneas de denuncia miembro pueden ser un “centro único” para las denuncias globales de contenidos ilegales de todo el mundo.

¹ <https://www.inhope.org/>

Capítulo 3

Creación de una organización de líneas de denuncia

3.1 Primeros pasos

Este documento presenta información que, en términos generales, se aplica a las líneas de denuncia en todo el mundo.

Sin embargo, el punto de partida clave para cualquier iniciativa que procure crear una línea de denuncia será entender los pormenores de su contexto nacional: desarrollar una comprensión exhaustiva de la legislación local, las expectativas culturales, la magnitud probable del problema, etc. El directorio global de recursos e información (GRID, Global Resource and Information Directory) del instituto para la seguridad familiar en Internet (FOSI, Family Online Safety Institute), o FOSI GRID², ofrece información actualizada sobre la seguridad en Internet por país y región. Asimismo, puede consultar el Informe global de monitoreo de las acciones en contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes de la ECPAT para conocer una descripción general de las actividades de cada país³ y el Modelo de legislación y revisión global del ICMEC para obtener una comparación de alto nivel de la legislación⁴.

El trabajo con una o varias ONG establecidas a nivel nacional que aborden las cuestiones del bienestar infantil (que potencialmente incluyan pero sin obligación la seguridad en Internet) podría ser un buen punto de partida. Una ONG local con experiencia en temas de abuso sexual infantil no solo tendrá un conocimiento adecuado de la magnitud del problema en el país específico y de la legislación nacional relacionada, sino que también podría ayudar a la organización de líneas de denuncia en desarrollo a familiarizarse con los procedimientos de aplicación de la ley, encontrar los contactos adecuados dentro del gobierno y la industria, etc.

Debe buscar asesoramiento profesional específico en lo relativo a la legislación que incide directamente en las actividades de líneas de denuncia en Internet. Puede solicitar la ayuda a los especialistas locales, quienes podrán brindarle una orientación clara sobre temas como (a modo de ejemplo):

- ¿Cuán claramente están definidos los parámetros legales de las imágenes de abuso sexual infantil? ¿Es adecuada la legislación existente?
- ¿Cuáles son las implicancias legales de mirar una imagen con contenido de abuso sexual infantil en Internet?
- ¿Es un delito una imagen almacenada en caché, que se crea automáticamente cuando se mira la imagen (es decir, eso constituye “crear” una imagen)?
- ¿Cuáles son las excepciones que una línea de denuncia o un empleado de una línea de denuncia necesitaría para poder ver los contenidos potencialmente ilegales para hacer su trabajo?
- ¿Hay problemas en lo que respecta al almacenamiento de datos (p. ej., relacionados con las URL, los archivos, el identificador o la dirección IP de los denunciantes)?
- ¿Hay problemas en lo que respecta a mantener el anonimato del denunciante?
- ¿Cuáles son las responsabilidades legales de la línea de denuncia? ¿Qué pasaría si se demanda a la línea de denuncia?
- ¿Es necesario que la línea de denuncia sea una entidad u organización benéfica registrada o equivalente? ¿Cuáles son los requisitos legales en términos de propiedad, administración, transparencia y responsabilidad? ¿Hay algún requisito que exija que una línea de denuncia debe ser administrada bajo los auspicios de una autoridad nacional (por ejemplo, comité de clasificación de películas, una autoridad de medios y comunicaciones, etc.)?

Según el tipo de organización detrás de la línea de denuncia propuesta, es posible obtener asesoramiento legal sin cargo: a menudo, las ONG se han beneficiado del asesoramiento legal sin cargo en esta área; sin embargo, es posible que esto no esté tan abiertamente disponible para las organizaciones del sector privado.

² <http://www.fosigrid.org/>

³ http://www.ecpat.net/A4A_2005/index.html

⁴ http://www.icmec.org/missingkids/servlet/PageServlet?LanguageCountry=en_X1&PageId=4346



Una vez establecido el contexto nacional, la línea de denuncia debería procurar visitar una línea de denuncia existente que tenga un contexto cultural similar. Lo ideal sería que el personal clave tenga la oportunidad de dedicar tiempo a “aprender observando” el día laboral en una línea de denuncia existente que cuente con un contexto legal, cultural y financiero comparable, así como niveles de eficiencia similares a los previstos para la línea de denuncia que se está estableciendo. Para aprovechar la experiencia directa, sería útil visitar una línea de denuncia que aún emplee al personal que participó en el proceso de establecimiento de dicha línea de denuncia (algo que es poco probable en líneas de denuncia muy arraigadas como la CyberTipline⁵ o la Internet Watch Foundation⁶). Si bien puede resultar de interés visitar dichas líneas de denuncia para aprender sobre los aspectos operativos de poner en marcha una línea de denuncia, tenga en cuenta que, dado que estas líneas de denuncia están muy arraigadas, los niveles de inversión, personal y demás aspectos están a una escala completamente diferente en comparación con los niveles necesarios para una nueva línea de denuncia (vea la Sección 4: Logística para conocer más sobre el tema).

Por ejemplo, cuando Save the Children intentaba establecer una línea de denuncia en Italia en 2002, el equipo responsable de establecer esta línea de denuncia comenzó efectivamente desde cero. No tenían antecedentes técnicos, ni nunca habían visto una imagen ilegal de abuso sexual infantil. Sin embargo, a medida que fueron trabajando en el contexto europeo, tuvieron acceso a la financiación de la UE y la oportunidad de aprender de las actividades en otros países y aprovechar tales actividades. Al inicio del proceso, dedicaron de dos a tres días a visitar la línea de denuncia danesa para ver cómo funcionaba. Esto les brindó la oportunidad de debatir la estructura y los procedimientos operativos de la línea de denuncia con sus colegas daneses, y pudieron observar a los analistas de la línea de denuncia mientras trabajaban. Así, recibieron la debida información y se prepararon mentalmente antes de exponerse a las imágenes y, de esta manera, pudieron aprender cómo manejar las denuncias, investigar las imágenes, tomar las medidas apropiadas, etc.

Se recomienda ponerse en contacto con INHOPE para ayudar a los miembros (y a las líneas de denuncia que se encuentran en el proceso de obtener miembros) a encontrar una línea de denuncia adecuada.

3.1.1 Opciones adicionales para mercados más pequeños o emergentes

Es posible que las organizaciones de los países más pequeños o los mercados emergentes con niveles inferiores de demanda de Internet deseen considerar dos opciones adicionales:

- La Fundación INHOPE: la Fundación INHOPE es el departamento benéfico de la Asociación de líneas de denuncia INHOPE. Su alcance le permite brindar apoyo a los nuevos aspirantes a líneas de denuncia para aquellos casos que revisten mayor necesidad www.inhopefoundation.org.
- IWF International: los analistas de IWF procesan las denuncias de contenidos de abuso sexual infantil que se realizan a través de páginas web locales, sobre la base de costo por denuncia.

Puede encontrar más información sobre estas dos opciones en la Sección 7: Opciones adicionales para mercados emergentes.

⁵ www.cybertipline.com, EE. UU.

⁶ <http://www.iwf.org.uk/>, Reino Unido

3.2 Trabajo con partes interesadas externas

No es posible que las líneas de denuncia operen con éxito de manera aislada. En efecto, los estatutos de INHOPE requieren que una línea de denuncia que intenta ser miembro de INHOPE debe establecer relaciones laborales sólidas con los organismos responsables de la aplicación de la ley, la industria de Internet, el gobierno y los organismos de bienestar infantil.

El apoyo y el compromiso de las siguientes partes interesadas externas (que se abordan más abajo) son de suma importancia para el desarrollo exitoso de una nueva línea de denuncia:

- Gobierno
- Organismos de aplicación de la ley
- Industria de Internet
- Organismos de bienestar infantil
- Otras líneas de denuncia / INHOPE

Considere realizar una conferencia, en una fase temprana del proceso de puesta en marcha, e invite a todas las partes interesadas relevantes con el fin de debatir sobre la naturaleza del problema y las propuestas para abordarlo a través de la línea de denuncia nacional e, si fuera posible, incluya disertantes de INHOPE o de una línea de denuncia existente. Esto es una manera útil de educar a todas las partes, así como de garantizar y demostrar el apoyo por parte del gobierno y los organismos de aplicación de la ley e involucrar a los miembros de la industria que no hayan tenido una gran exposición a contenidos de abuso sexual infantil en Internet o que no cuenten con una vasta experiencia en ello.

3.2.1 Gobierno

El apoyo del gobierno para la iniciativa de la línea de denuncia será un factor crítico para su éxito de diversas maneras: será vital en términos de manejo de cualquier problema potencial relacionado con el conocimiento o la redefinición de la legislación, proporcionará credibilidad frente ante otras partes interesadas clave y el público en general, es posible que conduzca a contribuciones de financiación gubernamental y permitirá que los organismos de aplicación de la ley proporcionen a la línea de denuncia los niveles requeridos de asistencia. Es probable que se requiera la aprobación y la participación de dos ministerios de gobierno principales:

- El ministerio con autoridad para tratar temas relativos a las comunicaciones y la tecnología (p. ej., Ministerio de Comunicaciones): en especial si existe un programa activo de seguridad en Internet o equivalente, dirigido por esta área. Este ministerio puede desempeñar un papel particularmente valioso en la promoción de la línea de denuncia para el público como parte de sus actividades más amplias sobre una Internet más segura. Es posible que el ministerio también tenga la capacidad de decidir si es adecuada la iniciativa de una línea de denuncia autorregulada (en oposición a una regulada o legislada formalmente) dentro del contexto nacional.
- El ministerio con autoridad para tratar temas relativos a la aplicación de la ley (p. ej., Ministerio de Justicia): este ministerio será capaz de brindar asistencia frente a problemas de índole legislativos (evaluación sobre lo que es ilegal, etc.) y temas relacionados, como así también promover la participación y los recursos a partir de la aplicación de la ley. La línea de denuncia también necesitará de un acuerdo por escrito con este ministerio (a menos que el acuerdo se pueda llevar a cabo directamente con las autoridades de aplicación de la ley), en el que conste que los empleados de la línea de denuncia tendrán el derecho de recibir las denuncias y leer su contenido, etc. Esto será posible mediante la aprobación formal de los procedimientos operativos de la línea de denuncia.

Póngase en contacto con ambos ministerios tan pronto como se haya desarrollado la propuesta inicial de la línea de denuncia. No obstante, de ser posible, asegúrese de comunicarse con la unidad de aplicación de la ley pertinente al mismo tiempo que (y no con posterioridad) establece el contacto con el ministerio de justicia de gobierno (vea el punto 3.2.2 *Aplicación de la ley*, más abajo).

Asimismo, el organismo responsable de la aplicación de la ley o la línea de denuncia deberá colaborar con la agencia nacional de protección de datos para comprender las implicancias para la línea de denuncia y sus actividades y procesos propuestos.

Para conocer más sobre la solicitud de financiación pública, vea la sección 3.3 *Financiación y sustentabilidad*, más abajo.

3.2.2 Aplicación de la ley

Una relación laboral sólida con los organismos de aplicación de la ley desde las etapas de desarrollo simplificará y fortalecerá el proceso relacionado con el establecimiento y la puesta en marcha de la línea de denuncia. Para ponerse en contacto con el organismo nacional de aplicación de la ley:

- Intente obtener la participación del organismo de aplicación de la ley desde el principio. Según el contexto del mercado, el problema de contenido de abuso sexual infantil en Internet puede tener mayor o menor prioridad en la lista de prioridades de dicho organismo. Si el contenido de abuso sexual infantil no es un área de prioridad en el presente, esté preparado para sensibilizar a los colegas responsables de la aplicación de la ley en lo que respecta a la magnitud del problema, el contexto internacional más amplio y los objetivos de la línea de denuncia dentro de este contexto. INHOPE podrá proporcionar estadísticas actualizadas (por ejemplo, edades de niños, niñas y adolescentes, desglose entre contenidos comerciales y no comerciales, etc.) para sustentar la presentación. Es posible que usted desee invitar a un representante de INHOPE para compartir sus opiniones en la reunión inicial con tal organismo.
- Intente encontrar la unidad adecuada. En la mayoría de los países hay una unidad para los delitos contra menores de edad (que también pueden abarcar problemas relacionados con la violencia doméstica, el abuso sexual, la familia, etc.), y también puede haber una unidad de delitos informáticos que cabría esperar que lidere en esta cuestión. Es posible que sea difícil encontrar un punto de acceso obvio dado que la explotación infantil en Internet aún no cuenta con una página principal típica. ¿Es un “delito informático” que debería ser tratado por una unidad de delitos informáticos o es un delito real con “evidencia informática” que debería ser tratado por la unidad abocada a delitos contra menores de edad? Si no resulta claro desde una perspectiva externa, el ministerio de gobierno pertinente debería poder orientarlo. No obstante, esté preparado para la eventualidad de que esto no está definido claramente y de que existen casos que se comparten de manera irregular entre ministerios.
- Intente ponerse en contacto con el nivel jerárquico más alto posible para lograr el respaldo para la línea de denuncia “en sentido descendente”. Si los intentos por contactarse con un responsable jerárquico en las unidades descritas anteriormente no tienen éxito, considere dirigirse a Interpol, que aborda la explotación sexual infantil en Internet a través de su función de Trata de seres humanos (TSH)⁷. Interpol puede brindarle asistencia al negociar una presentación a través de la Oficina Central Nacional (OCN) del país. Los Jefes de las OCN normalmente tienen mayor jerarquía en la estructura policial nacional. Asimismo, las OCN son la puerta para obtener acceso a la “lista de bloqueo” de direcciones URL de imágenes ilegales de abuso sexual infantil conocidas que tiene INTERPOL, que serán de relevancia para los socios de la industria que intentan introducir este tipo de bloqueo.

- Evite las situaciones en la que el gobierno se contacta y es un participante activo del proceso antes de que usted se contacte con el organismo de aplicación de la ley para evitar, así, una serie de circunstancias por las cuales la línea de denuncia se verá “impuesta” al organismo de aplicación de la ley sin previo aviso. Es entendible que esto podría crear una resistencia y, de hecho, es probable que un contacto posterior también falle a la hora de aprovechar en su totalidad la experiencia valiosa y el apoyo de consultoría por parte del organismo durante las etapas de desarrollo.
- En los países menos desarrollados, debe estar preparado a los organismos que no poseen suficiente personal y no tienen acceso a una variedad de equipos, incluidas líneas telefónicas y demás. Si este es el caso, administre su enfoque y expectativas conforme a esto.

Una vez establecido el contacto inicial, programe una reunión para explicar los planes de la línea de denuncia y el enfoque propuesto de trabajo junto con los organismos de aplicación de la ley. Es esencial llevar al organismo una propuesta de una línea de denuncia creíble y con un desarrollo razonable, incluso en la reunión inicial. De ser posible, intente tener los siguientes elementos documentados o determinados cuando realice el contacto inicial (incluso si prevé desarrollarlos en colaboración con el organismo una vez lograda su participación):

- Información sobre el contexto, alcance y objetivos para la línea de denuncia; es decir, el “plan de negocios”.
- Propuestas en borrador para trabajar en conjunto y una invitación a ser parte del proceso de desarrollo. En términos de la relación continua con el organismo de aplicación de la ley, los parámetros se deberán establecer mediante negociación: ¿cuáles son las prioridades?, ¿cuánto apoyo podrán brindar?, ¿cómo manejarán las denuncias o las investigaciones?, ¿quién será responsable de qué?, etc. Esta es una oportunidad para presentar una propuesta tentativa para debatir.
- Procedimientos documentados y transparentes que el organismo de aplicación de la ley pueda aceptar, incluso si quiere colaborar con su desarrollo en el futuro una vez que haya más participantes en el proceso. Estos podrían incluir enfoques de seguridad, bienestar del personal, informes de procesamiento, etc. (Para más información, vea las secciones 4 y 5).
- Oficinas seguras, sin acceso a personas ajenas a la línea de denuncia. Si bien es posible que desee realizar la reunión inicial en las oficinas del organismo de aplicación de la ley, invite a los miembros a visitar las instalaciones de la línea de denuncia en una reunión posterior para que puedan ver su funcionamiento por sí mismos.

⁷ <http://www.interpol.int/Public/THB/default.asp>

Si los funcionarios encargados de la aplicación de la ley tienen acceso a las tecnologías de la información y la comunicación y son expertos en ellas), así como experiencia en las investigaciones sobre abuso sexual infantil en Internet, se debería invitar a tales autoridades a desempeñar un papel de liderazgo a la hora de capacitar a los analistas de contenidos de la línea de denuncia (vea la Sección 4.2 *Personal* para conocer más sobre este tema).

Sin embargo, según el contexto del mercado, en algunos países los funcionarios encargados de la aplicación de la ley tienen muy poca o nula experiencia en el área de las tecnologías de la información y la comunicación y/o investigaciones de imágenes de abuso infantil en Internet. La participación de la policía en la línea de denuncia será, sin dudas, importante. Por ello, tal vez sea necesario que los oficiales de policía competentes reciban capacitación adicional de manera que puedan brindar su apoyo a las actividades de la línea de denuncia. Las opciones podrían incluir lo siguiente:

- Los socios de la industria nacional y las asociaciones de la industria podrían proporcionar la capacitación en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como parte de su contribución con la línea de denuncia.
- ICMEC (el Centro Internacional para Niños Desaparecidos y Explotados⁸): ofrece cursos para funcionarios responsables de la aplicación de la ley que se ajustan a las necesidades del país o la región específicos. Estos cursos deben ser patrocinados (generalmente, por socios de la industria), deben contar con el apoyo de organizaciones como Interpol y se deben dictar en tal país o región. Para desarrollar el curso, ICMEC realiza una evaluación previa de un país o una región para confirmar las brechas específicas de la capacitación y luego elabora un programa que pueda cubrir un rango de áreas requeridas, como:
 - Tecnología que utilizan los infractores: cuáles son las tecnologías, cómo se utilizan
 - Investigaciones en Internet, con estudios de caso: cómo tratar la evidencia informática, cómo encontrar la víctima detrás de la imagen, cómo entrevistar a la víctima, etc.
 - Técnicas procesales
 - Colaboración interna

Para analizar las opciones de desarrollo de un curso de capacitación personalizado de este tipo, puede comunicarse con ICMEC a través de: Guillermo Galarza, director del programa de Programas de capacitación e integración, ggalarza@icmec.org.

- **Interpol:** la autoridad nacional de aplicación de la ley debería comunicarse con Interpol, que ofrece cursos (por ejemplo, transferencia de competencias) y opciones de capacitación para los oficiales de policía. Los oficiales de policía competentes también se podrían beneficiar al convertirse en miembros del grupo de trabajo de Interpol de manera de poder participar y – aprender de las actividades relacionadas, así como también contribuir con la Base de datos internacional de imágenes de explotación sexual infantil (ICSE DB, por sus siglas en inglés)⁹.
- **INHOPE y líneas de denuncia:** las nuevas líneas de denuncia que solicitan ser miembros de INHOPE pueden comunicarse con INHOPE para requerir apoyo según sea necesario, así como asistencia y asesoramiento de diversa índole. INHOPE también puede posibilitar el contacto con líneas de denuncia de su red.

INHOPE dirige el programa Vanguard, que permite a las líneas de denuncia, nuevas o emergentes, asistir a las reuniones de los miembros de INHOPE para interactuar con ellos y aprender de las líneas de denuncia establecidas.

INHOPE también administra el programa Mentor con el fin de ayudar a las nuevas iniciativas de líneas de denuncia a lograr un inicio satisfactorio mediante el contacto con una línea de denuncia “tutora” experimentada.

Para promover la construcción de una relación exitosa y facilitar líneas abiertas de comunicación de forma continua, la línea de denuncia podría solicitar que un “oficial de enlace” de la policía, empleado por tiempo parcial, actúe como el contacto oficial para abordar los problemas operativos diarios. Por ejemplo, se podría asignar a un oficial durante medio día cada semana, y este oficial podría tener su propio espacio en la oficina de la línea de denuncia. Sería extremadamente valioso contar con un individuo comprometido, capacitado con el nivel correcto de experiencia e idóneo en el manejo de los procesos laborales entre la línea de denuncia y el resto de los organismos de aplicación de la ley. Si bien esto representaría un compromiso sustancial por parte de los organismos de aplicación de la ley (particularmente en países con problemas de recursos o donde los contenidos de abuso sexual infantil no se consideran como prioridad), podría ofrecer los beneficios de relaciones laborales más estrechas con la industria, así como también educación y experiencia de la comunidad internacional abocada a la aplicación de la ley.

⁸ www.icmec.org

⁹ <http://www.interpol.int/Public/Children/Default.asp>

Lectura complementaria

El Consejo de Europa ha desarrollado un conjunto de pautas que se diseñaron con el fin de "ayudar a los organismos de aplicación de la ley y a los proveedores de servicio de cualquier país del mundo a organizar su cooperación contra el delito informático y, al mismo tiempo, respetar los roles y las responsabilidades de cada una de las partes, así como los derechos de los usuarios de Internet". Las pautas¹⁰ podrían ayudar a informar las propuestas de relaciones laborales entre la línea de denuncia o los organismos de aplicación de la ley y la industria.

Las mismas pautas están disponibles en francés, árabe, georgiano, portugués, rumano, ruso, español y ucraniano¹¹.

3.2.3 La industria de Internet

Uno de los principales beneficios de contar con líneas de denuncia nacionales en funcionamiento es que facilitan la eliminación de lo contenido ilegal que alojan inadvertidamente los proveedores de servicios en ese país. De modo similar, es posible que las líneas de denuncia proporcionen acceso a "listas de bloqueo" de direcciones URL que se sabe que poseen contenido de abuso sexual infantil, algo que se requiere de los ISP cada vez con mayor frecuencia. Por lo tanto, es claro que será vital que los miembros de la industria de Internet nacional comprendan y compartan los objetivos la línea de denuncia.

Según el contexto del mercado, probablemente sea necesario invertir tiempo y esfuerzos en capacitar a los miembros clave de la industria sobre la naturaleza del problema, el papel que las líneas de denuncia desempeñan en la actualidad y cómo trabajan con la industria. Los socios potenciales de la industria deben entender que la línea de denuncia puede ayudarlos a mantener sus servicios libres de contenidos ilegales, así como proteger a su personal de atención al cliente de tener que mirar contenido traumático en caso de recibir una denuncia por parte de un cliente. Como mínimo, también deben comprender los procesos que deberán establecer en caso de que una línea de denuncia los alerte sobre la presencia de contenidos ilegales en sus servicios.

En teoría, la industria contribuirá de manera activa con la línea de denuncia, ya sea financieramente, en términos de experiencia o de otras formas. Cuando intente obtener apoyo, presente propuestas específicas a la industria. Contáctese tanto con la asociación de la industria, en caso de que haya una (esto lo ayudará a construir su credibilidad, así como a mostrar transparencia), y con las principales compañías individuales del mercado. La naturaleza del mercado en cuestión mostrará claramente a qué contenidos está dirigida la línea de denuncia.

Antes de comprometerse con compañías específicas, intente comprender sus principios rectores generales y busque un individuo dentro de esa compañía que esté comprometido y abierto a recibir ideas, y trabaje de manera estrecha con ese individuo. La experiencia ha demostrado que las relaciones individuales importan.

Cree una propuesta que pueda presentar a los miembros de la industria, y que abarque lo siguiente:

- Toda correlación entre las propuestas de línea de denuncia y las exigencias gubernamentales: ¿el gobierno "alienta" a la industria a jugar un papel activo en este espacio?, ¿qué establece la legislación y las normas nacionales?
- El alcance y la competencia de la línea de denuncia: defina claramente el tipo de contenidos en los se que centrará la línea de denuncia y los servicios que ofrecerá.
- Los beneficios que ofrecerá a la industria: responsabilidad corporativa, servicios "perfectos", protección del personal, etc.
- Qué tipo de apoyo puede ofrecer el miembro específico a la línea de denuncia: todos tienen un rol que desempeñar y cuentan con experiencia que puede ser de gran valor. Sea claro con los miembros de la industria sobre el papel que desempeñarían: ¿está relacionado con la financiación?, ¿los recursos?, ¿la capacitación en tecnologías de la información y la comunicación?, ¿la infraestructura (por ejemplo, promoción vía SMS)?

En realidad, es poco probable que todos los proveedores de servicios de Internet objetivo se comprometan al mismo tiempo. Necesitará un líder, pero solo basta con tener uno o dos miembros clave que participen de manera activa desde el principio. Una vez que la línea de denuncia esté establecida y en funcionamiento, será más sencillo que los demás miembros brinden su apoyo una vez que vean de qué se trata. Sin embargo, deberá ser capaz de demostrar que ha intentado que participen otros miembros de la industria, aunque no se muestren interesados en participar al principio, y mantener la puerta abierta para que se unan cuando estén listos.

Con respecto a la asignación de la marca, asegúrese de no lanzar una línea de denuncia con la "marca" de una compañía individual, incluso cuando esa compañía sea la única que participe en el momento del lanzamiento. Dicho enfoque corre riesgo de afectar las relaciones con las partes interesadas clave, como los organismos de aplicación de la ley, dado que puede crear la sensación de que la línea de denuncia es una iniciativa de un único negocio comercial. También podría atentar contra los intereses a largo plazo de una línea de denuncia: el objetivo

¹⁰ http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/economiccrime/cybercrime/Documents/Reports-Presentations/567_prov-d-guidelines_provisional2_3April2008_en.pdf

¹¹ http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/economiccrime/cybercrime/Documents/LEA_ISP/default_en.asp

debe ser crear una línea de denuncia civil y nacional, destinada a lograr la participación de otras partes interesadas a lo largo del tiempo y evitar que diferentes miembros establezcan varias líneas de denuncia. Si un miembro de la industria es el impulsor de la línea de denuncia, aun así debería intentar incluir a otros miembros. Las marcas adicionales confieren credibilidad a la línea de denuncia y pueden anticipar la legislación formal. Además, la marca compartida puede derivar en una financiación compartida.

Para trabajar con éxito con la industria de manera continua y trabajar con la industria para lograr la mejor línea de denuncia posible, las siguientes consideraciones son fundamentales:

- Tenga líneas de comunicación claras y eficientes: la línea de denuncia deberá tener detalles de contacto para el colega correspondiente en cada proveedor de servicios de Internet.
- Documente los procedimientos: ¿qué debería esperar la industria de la línea de denuncia y viceversa? Una vez más, esto demuestra claridad y transparencia. La documentación de los procedimientos también facilita el manejo de los problemas relativos a la rotación del personal.
- Realice reuniones y sesiones informativas físicas: invierta horas-hombre para establecer relaciones, mostrar lo que la línea de denuncia está haciendo, compartir sus logros, escuchar todas las inquietudes de la industria, etc.
- Resuelva los problemas en grupos cerrados: por ejemplo, si un socio de la industria no hace efectivamente lo que dice que hace en público en términos de respuesta frente a las notificaciones de la línea de denuncia, reúnanse para debatir el problema y encontrar una solución. No debe optar por “hacer públicos” los problemas como medio de resolución. Esto es esencial para mantener la confianza.
- Analice la perspectiva de la industria: si la industria tiene un problema con la línea de denuncia, analice si sus opiniones también se pueden conciliar con el espíritu del “dar y recibir”.
- Siempre desafíe las operaciones para mejorarlas: esfuércese por mejorar la colaboración en todo momento. Es posible que la línea de denuncia logre su meta, pero ¿qué más se podría hacer (por ejemplo, bloquear las URL)? o ¿qué se podría hacer mejor (por ejemplo, promoción)?

3.2.4 Agencias de bienestar infantil / ONG

Las agencias de bienestar infantil y las organizaciones no gubernamentales podrán ayudar a que la línea de denuncia reciba el respaldo de las partes interesadas, desde el gobierno hasta el público en general, así como proporcionar una perspectiva valiosa sobre el estado de las iniciativas de contenidos de abuso sexual infantil durante el proceso de desarrollo de la línea de denuncia.

Quizá sea conveniente contactarse con más de un socio de ONG nacional. Intente buscar organizaciones que:

- Tengan experiencia en cuestiones de abuso sexual infantil y sean capaces de proporcionar un conocimiento profundo sobre el tipo de demanda que se puede presentar y la magnitud del problema en el país.
- Puedan juzgar el grado y la naturaleza de las actividades de concientización necesarias para que la línea de denuncia tenga éxito y que, en lo posible, ya hayan realizado campañas de concientización en un área similar o relacionada.
- Trabajen para influenciar la legislación en esta área.

3.2.5 Otras líneas de denuncia / INHOPE

Por cuestiones de seguridad, INHOPE y sus miembros solo pueden trabajar en estrecha colaboración con otros miembros. Sin embargo, se asume que cualquier organización que cree una línea de denuncia desde cero lo hará con el fin de convertirse en miembro de INHOPE. El hecho de pertenecer a la familia de líneas de denuncia de INHOPE ofrece una serie de ventajas, que incluyen:

- Acceso a los cursos de capacitación de INHOPE; por ejemplo, cursos específicos para las nuevas líneas de denuncia (que incluye cómo utilizar el sistema de gestión de denuncias de INHOPE), técnicas avanzadas de seguimiento, capacitación sobre los medios de comunicación, bienestar del personal, etc.
- Un contacto continuo de INHOPE para proporcionar ayuda y asesoramiento, así como acceso a los programas de tutoría de líneas de denuncia de INHOPE para las nuevas líneas. En el programa Mentor, una línea de denuncia miembro de INHOPE funciona como tutor de una nueva iniciativa de línea de denuncia. Este programa ha estado funcionando durante muchos años y es extremadamente beneficioso para sus receptores y provechoso para el tutor. La mayoría de los miembros actuales de INHOPE se beneficiaron de este sistema, desde sus inicios en el recorrido para obtener la membresía de INHOPE.
- Uso libre del sistema de gestión de denuncias específico de INHOPE que permite a las líneas de denuncia registrar y acceder a sus propios datos: INHOPE ha desarrollado una base de datos de direcciones URL que reduce la duplicación

de las denuncias en la red y las denuncias remitidas a los organismos de aplicación de la ley. Además, permite a INHOPE recopilar estadísticas únicas sobre la proliferación de imágenes de abuso sexual infantil en Internet.

- Posibilidad de solicitar datos y estadísticas internacionales para realizar un análisis comparativo.
- Colaboración operativa continua entre líneas de denuncia a través de un sistema central de denuncias de INHOPE.

Las líneas de denuncia que no son miembros de INHOPE pueden presentar sus denuncias de contenidos ilegales a una línea de denuncia miembro de INHOPE; sin embargo, no recibirán información a cambio (una vez más, esto es puramente por cuestiones de seguridad).

INHOPE espera que sus miembros respeten las prácticas recomendadas y mantengan el estándar de INHOPE, acepten las diferencias culturales de las demás personas y, por supuesto, traten la información de manera confidencial.

3.3 Financiación y sustentabilidad

Garantizar fuentes de financiación adecuadas y sustentables es esencial. La experiencia a la fecha ha demostrado que las líneas de denuncia nunca han fallado por la falta de interés o apoyo del público, pero en ocasiones sí lo han hecho por la falta de financiación sustentable.

3.3.1 Costos de las líneas de denuncia

Los costos reales de la puesta en marcha una línea de denuncia dependen de una serie de variables, como los costos del mercado local, si algunos costos de infraestructura (por ejemplo, espacio de oficina, conectividad, etc.) pueden ser asumidos por los socios de la industria local, el tamaño y la escala de la operación planificada, etc., pero es muy probable que un modelo de negocio deba dar cuenta de la mayoría de los siguientes ítems relativos a los costos:

- **Personal:** contratación, capacitación, salarios, asesoramiento, seguro (por ejemplo, cubrir las demandas por lesiones personales por parte del personal).
- **TIC:** costos de desarrollo y mantenimiento del sitio web, teléfonos y líneas telefónicas, conectividad a Internet, equipos/impresoras/fotocopiadoras/fax, sistema de gestión de denuncias (aunque este sistema de INHOPE está disponible sin cargo para las líneas de denuncia que solicitan la membresía de INHOPE), seguridad.

■ **Oficina:** instalaciones, calefacción/electricidad/etc., seguridad, seguro.

■ **Adicionales:** promoción/RR. PP./material publicitario, asesoramiento legal, soporte de planificación contable o financiero.

3.3.2 Solicitud para la financiación pública

Los gobiernos pueden ser una fuente útil de financiación, y el logro del compromiso de financiación por parte del gobierno aporta beneficios secundarios dado que su apoyo a la línea de denuncia es evidente y, por lo tanto, mejora su credibilidad.

Cuestiones para tener en cuenta cuando se solicita financiación pública:

- Es conveniente demostrar la membresía de INHOPE para darle a la iniciativa un contexto y una credibilidad internacionales. De modo similar, no asuma que se comprende el contexto internacional; proporcione “pruebas” (por ejemplo, resultados de la conferencia mundial de ECPAT)¹².
- Si presenta su solicitud como una entidad corporativa, debe demostrar que su organización aportará capital inicial y que, además, cuenta con otros socios (es poco probable que un miembro de la industria por sí solo obtenga con éxito fondos públicos). Si se supone la participación de una ONG, es conveniente que el miembro de la industria no sea el solicitante principal. Permita que la ONG sea el solicitante y realice el pedido de financiación a partir de la base de que la Compañía X ha prometido, por ejemplo, el 50 por ciento y que se intenta obtener el apoyo gubernamental para el resto.
- En algunos mercados, es posible que sea más fácil solicitar el dinero o los fondos como un consorcio con otras organizaciones que ponen en marcha iniciativas relacionadas con la “Seguridad en internet”. Por ejemplo, presentar una solicitud de un paquete de seguridad/protección/educación infantil en Internet, y no solo una línea de denuncia, puede llegar a ser un enfoque más sólido en determinadas circunstancias, siempre y cuando cada una de las partes del consorcio posea credibilidad. (Vea el estudio de caso más abajo, que combina el trabajo sobre estándares de educación/moderación con propuestas de líneas de denuncia).

¹² http://www.ecpat.net/WorldCongressIII/PDF/Publications/ECPATWCIIIReport_FINAL.pdf



Estudio de caso: fragmentos de la solicitud de Save the Children de Dinamarca (SCDK, por sus siglas en inglés) para la financiación de la UE, donde se muestra el rol propuesto, junto con la competencia y el alcance

La línea de denuncia en Internet de SCDK continuará su trabajo operativo consolidado, actuando como centro de referencia civil para el material supuesto de abuso sexual infantil en Internet. Aceptará información sobre el material de abuso infantil que presente el público danés, así como los contactos internacionales que deseen enviar referencias genéricas o específicas sobre el material aparentemente hospedado en los servidores daneses.

La línea de denuncia abarca los siguientes servicios de Internet: WWW, red punto a punto (P2P), chat, grupos de noticias, mensajería instantánea, boletines de anuncios, sitios de redes sociales y correo electrónico. Asegurará el desarrollo de medidas técnicas de manera para permitir a los clientes de Internet móvil presentar sus denuncias en la línea de denuncia.

La línea de denuncia verifica y evalúa el contenido de todas las referencias recibidas antes de su posterior procesamiento. En caso de encontrar un material de presunto abuso sexual infantil, se rastreará el origen aparente y se enviará la información a los colaboradores pertinentes de acuerdo con las prácticas recomendadas estipuladas por INHOPE e implementadas por la línea de denuncia.

■ **Título del paquete de trabajo:** trabajo operativo de la línea de denuncia

■ **Objetivos:** operar una línea de denuncia para Dinamarca a fin de recibir información del público relacionada con contenidos ilegales en Internet

■ **Tareas:**

- 1 Establecer y mantener un servicio para presentar denuncias en línea sobre contenidos y/o actividades ilegales en Internet y en las nuevas tecnologías en línea.
- 2 Preparar un manual de procedimientos en cooperación con las autoridades de aplicación de la ley y conforme a las pautas de prácticas recomendadas elaboradas por la red.
- 3 Tratar las denuncias recibidas con celeridad.
- 4 Intercambiar información específica sobre contenidos ilegales identificados con otros miembros de la red.
- 5 Informar de manera activa a los usuarios sobre el alcance de las actividades de la línea de denuncia y cómo comunicarse con ella.
- 6 Contratar personal, capacitarlo y supervisarlo. Abrir un diálogo sobre el bienestar de personal y buscar las formas para alcanzarlo.
- 7 Recabar y analizar las estadísticas según la plantilla de red para realizar un seguimiento del desempeño y establecer tendencias.

3.3.3 Financiación de la industria de Internet

Es lógico que la industria ayude a financiar las actividades de las líneas de denuncia, dado que la industria se beneficia directamente de la capacidad de estas líneas de ayudar a los proveedores de servicios de Internet a mantener sus servicios libres de contenidos ilegales y evitar que su personal deba tratar cuestiones relativas a contenidos ilegales. Asimismo, hay beneficios adicionales que se pueden obtener por brindar apoyo a una línea de denuncia, que se relacionan con el posicionamiento y la responsabilidad corporativa. La industria desempeña un papel decisivo a la hora de proveer financiación en una serie de mercados.

Estudio de caso: IWF, Reino Unido, financiada por la industria

Internet Watch Foundation (IWF) es la línea de denuncia del Reino Unido para denunciar contenidos ilegales en Internet. Es un organismo autorregulado, financiado por la industria independiente, con apoyo del Gobierno del Reino Unido y los organismos agencias nacionales de aplicación de la ley. Sus compañías integrantes son empresas muy reconocidas y respetadas e incluyen proveedores de servicios de Internet, operadores de redes móviles, compañías de filtrado y proveedores de servicios de contenido. Muchas de estas compañías son internacionales y están establecidas fuera del Reino Unido.

Hay dos categorías de membresía de la IWF: Efectivos y Asociados. Los miembros Efectivos se definen como aquellos capaces de retirar contenidos de Internet (por ejemplo, proveedores de contenido, operadores de redes móviles) y los miembros Asociados son las compañías que respaldan los objetivos de la IWF pero no hospedan contenidos en Internet (por ejemplo, entidades de la industria como la GSMA). El Consejo Directivo de la IWF debe aprobar todas las solicitudes de membresía.

La IWF ofrece varios servicios a sus miembros de la industria, que incluyen el apoyo a los procedimientos de Detección y Retirada (NTD, Notice and Take Down), el suministro de una lista de “palabras clave” que utilizan generalmente los individuos que buscan contenido de abuso sexual infantil y una lista dinámica de direcciones URL con contenido de abuso sexual infantil para poder bloquear el acceso a estas URL. La membresía inicial es de £ 5.000 por año para organizaciones que desean obtener acceso a la gama completa de servicios y beneficios disponibles de la IWF, y muchas compañías internacionales grandes pagan suscripciones anuales de más de £ 20.000.

La IWF también recibió la financiación de la Unión Europea a través del Safer Internet Programme (Programa de Internet más segura).

3.3.4 Financiación de industrias no relacionadas y/o contribuyentes privados

Es posible asegurar la financiación por parte de fuentes del sector privado ajenas a la industria de Internet, que no prevén utilizar los “servicios” de línea de denuncia pero que, de todos modos, están interesadas en contribuir con la financiación de una línea de denuncia como parte de su programa de responsabilidad corporativa. De modo similar, es posible que benefactores privados deseen contribuir con su financiación.

Antes de buscar o aceptar este tipo de financiación, es conveniente considerar los riesgos relativos a cuestiones de credibilidad en esta instancia (¿qué tipo de compañía/individuo es?, ¿cuáles son sus motivaciones de “RR. PP.”, si las hubiera, para ofrecer financiación a una línea de denuncia, y cómo podría afectar esto a la línea de denuncia?). Asimismo, evite confiar demasiado en este tipo de financiación. Si bien la industria de Internet tiene un interés específico en el éxito continuo de la línea de denuncia, es posible que las industrias no relacionadas y los individuos privados no tengan el mismo compromiso a largo plazo.

3.4 Definir el papel y el alcance de la línea de denuncia

Se recomienda mantener el propósito de la línea de denuncia lo más centrado y específico como sea posible. Lo ideal es centrarse completamente en los contenidos ilegales de abuso sexual infantil.

En parte, esto es para garantizar la claridad del mensaje y, por lo tanto, evitar que la línea se convierta en un “comodín” para denuncias de cualquier tipo de contenido que los usuarios consideren como inadecuado (en oposición a ilegal) y, por otro lado, es para infundir confianza en la línea de denuncia porque puede ser precisa sobre la definición de contenido ilegal. La línea de denuncia debe describir su alcance y competencia planificados antes de presentar la propuesta al gobierno y a los organismos de aplicación de la ley, de manera que la naturaleza del respaldo que se solicita sea clara y precisa.

En términos de control, la línea de denuncia debe ser independiente (por ejemplo, sin sesgo político) pero con líneas de subordinación claras, por ejemplo, el Ministerio de Justicia o un grupo de trabajo que comprenda al Ministerio de Justicia, grupos de profesores, ONG, etc.

Capítulo 4

Logística

4.1 Infraestructura

4.1.1 Hardware

Esencialmente, los requisitos iniciales de hardware son tener un equipo con acceso a Internet, un servidor para el sitio web y un servidor o un equipo separado para el Sistema de gestión de denuncias (RMS, por sus siglas en inglés) que, idealmente, será autónomo de manera que puedan recibirse las denuncias, pero que nada pueda enviarse. El RMS no debe almacenarse “en la nube”.

4.1.2 Software

Las líneas de denuncia deberán utilizar una base de datos o el Sistema de gestión de denuncias (RMS) para el seguimiento de las denuncias y su manejo. Es posible crear una con software estándar (por ejemplo, trabajar en sistemas de muestreo de MS Access) o trabajar con software específico (vea el estudio de caso más abajo). INHOPE ofrece a sus miembros una base de datos para reducir la duplicación de denuncias en la red de INHOPE y cumplir con la ley, así como para recopilar estadísticas exclusivas sobre la proliferación de imágenes de abuso sexual infantil en Internet.

Es importante tener instalados cortafuegos y un buen sistema de antivirus, que deben funcionar en todo momento. Los equipos que se utilizan para ver las imágenes ilegales se deben revisar o analizar regularmente (por lo menos una vez al mes). Un buen ejemplo de una herramienta de código abierto para “limpiar” el equipo es CCleaner¹³. Algunas líneas de denuncia también utilizan una máquina virtual (tipo de software) para proteger sus propios equipos contra software malintencionado (malware) cuando se visitan los sitios sospechosos.

Asimismo, las líneas de denuncia podrían considerar establecer una red “Tor”¹⁴ o equivalente, para el acceso a sitios con contenidos ilegales. Esto evitará que los sitios visitados vean la conexión de Internet de la línea de denuncia y registren su ubicación física.

Se debe prestar especial atención al modo de compartir la información confidencial con los organismos de aplicación de la ley. Una opción es enviar información cifrada vía correo electrónico.

4.1.3 Herramientas de investigación

INHOPE ofrece a sus miembros cursos sobre cómo rastrear direcciones de IP y sitios web mediante diversas herramientas de código abierto.

Como una cuestión relativa a las prácticas recomendadas, a la hora de determinar los dominios, se deben utilizar por lo menos dos herramientas, y si dan como resultado información diferente, también se deben utilizar herramientas adicionales.

4.1.4 Establecimiento de la oficina y acceso controlado

La estación de trabajo de un analista de una línea de denuncia debe estar ubicada de manera de que nadie pueda ver la pantalla de su equipo por accidente mientras se desplaza por la oficina. Lo ideal es que el trabajo se realice en una sala con una puerta que pueda cerrarse con llave, y se debe colocar una señal de advertencia (por ejemplo, “golpee antes de entrar”) en la parte externa para evitar la exposición involuntaria a contenidos ilegales. Para más información sobre el entorno de trabajo, vea el punto 4.2.3 más abajo.

4.2 Personal

4.2.1 Equipo: estructura, contratación y capacitación

El tamaño y la estructura del equipo dependerá del volumen de denuncias que se reciba, pero el equipo inicial debe tener un analista de contenido y un gerente de comunicaciones (es decir, un individuo responsable de manejar directivas, políticas, comunicaciones, etc.):

Analistas de contenido:

Unas 1000¹⁵ denuncias recibidas en el primer año de funcionamiento podrían considerarse como un comienzo prometedor. Dado que un analista de contenido típico puede analizar cómodamente unas 100 denuncias por semana (20 denuncias por día es posible), se requerirá de un solo analista de contenido para mantener en funcionamiento una línea de denuncia. El “punto de inflexión” en el que se debería contratar a otro analista es si se recibe una cantidad de denuncias que no se pueda gestionar dentro de las 24 a 48 horas de su recepción.

¹³ <http://www.piriform.com/ccleaner>

¹⁴ <http://www.torproject.org/>

Cuando se contrata al primer analista, se recomienda buscar un individuo que tenga el potencial de convertirse en el analista principal o el gerente de la línea de denuncia cuando la organización crezca.

La descripción del trabajo de IWF que se presenta a continuación es un buen punto de partida; sin embargo, tenga en cuenta que la descripción se refiere a un analista de contenido “puro” que trabajará en una organización de línea de denuncia con mucho trabajo y que ha estado en funcionamiento durante años. Al principio, es probable que el primer analista de contenido tenga capacidad en exceso y, por lo tanto, pueda asumir tareas adicionales; por ello, la descripción del trabajo debe tener esto en cuenta. Por ejemplo, en un país con una línea de denuncia pequeña pero establecida, que solo recibe entre 15 y 20 denuncias por mes, los dos empleados de la línea de denuncia también están a cargo de un “nodo de sensibilización” a través del cual también llegan a las escuelas para enseñar a los niños sobre el uso seguro de Internet.

En general, un analista de contenido debe:

- tener un interés básico y comprender el funcionamiento de los sitios web (por ejemplo, puede haber creado su propio sitio web o asistido a clases sobre diseño web) y los aspectos básicos de la seguridad en Internet y la seguridad personal en Internet. No obstante, no es necesario que sea un “experto” técnico.
- tener un interés y la capacidad de comprender las cuestiones legales relacionadas con la clasificación de contenidos y la administración de denuncias que se presentarán a las partes interesadas (por ejemplo, colegas responsables de la aplicación de la ley). Esto incluye la capacidad de describir y analizar el contenido gráfico en un tono fáctico y pragmático.
- tener “experiencia de vida” y madurez. Los empleados recién graduados han demostrado tener un mayor rendimiento que los empleados maduros. Nota: a excepción de considerar la “experiencia de vida” como valiosa, no realice ningún otro supuesto sobre los empleados potenciales. Por ejemplo, la experiencia de una serie de líneas de denuncia ha demostrado que las madres jóvenes que vuelven a trabajar pueden ser analistas de contenido muy exitosas. Si bien resulta muy tentador asumir que dicho rol puede ser demasiado “traumático” para ellas, no es necesariamente así.

En términos de evaluación del temperamento de los candidatos para el puesto, el instinto personal del entrevistador juega un papel valioso. Realice preguntas como “¿por qué desea trabajar en este campo?”; “¿cómo hará frente a la realidad de mirar imágenes de niños que son abusados sexualmente?” y busque respuestas moderadas y realistas. Tenga cuidado con las respuestas “extremas” como “Creo que se debería capturar y matar a todos los pedófilos.”

La etapa final de la contratación también se debe utilizar para darle la oportunidad al candidato de comprobar por sí mismo que es apto desde el punto de vista temperamental para este puesto. Una vez seleccionado el candidato preferido para el puesto, se deben realizar todas las verificaciones policiales disponibles, y (si corresponde, busque asesoramiento legal local) se le debe pedir al candidato que firme un contrato “temporal” en el que conste que reconoce la naturaleza del contenido que verá y analizará.

Luego, se debe invitar al candidato a pasar una hora en una sala con un analista experimentado o un funcionario responsable de la aplicación de la ley para mirar el tipo de contenido y las imágenes que examinaría en su rol diario como analista de contenido de la línea de denuncia (incluido el material adulto extremo y el contenido que incluya niños, niñas y adolescentes de diferentes edades). No es necesario pedirle al candidato que describa los actos o las actividades que se muestran en esta etapa, pero es importante exponerlo al contenido real y alentarle a que describa otra información relevante que se debería señalar durante una investigación estándar de una denuncia. Por ejemplo: “¿qué ve en el estante detrás del menor de edad?”; “¿qué tipo de enchufe es ese?”, etc.

Se le debe aclarar al candidato que se le está ofreciendo el trabajo, pero que esa sesión es su oportunidad para estar seguro de su aceptación. Realice esta “sesión de trabajo” final a fines de la semana laboral y dele al candidato el fin de semana para pensar sobre ello; pídale que le comunique la decisión el lunes o el martes, una vez que haya reflexionado plenamente. La experiencia sugiere que la mayoría de los candidatos aceptan el trabajo, pero una minoría reconoce que no son aptos para el puesto en esta etapa.

Una vez contratado el analista, deberá recibir la capacitación correspondiente. El período de capacitación dependerá de la complejidad de la legislación local pero, como regla general, debería comenzar de la siguiente manera: el analista pasará de 1 a 2 semanas trabajando con las autoridades de aplicación de la ley para conocer cómo observan las imágenes, qué información recopilan y cómo toman las decisiones sobre el estado legal del contenido, etc. Es posible que también sea adecuado que reciba algún tipo de capacitación por parte de la industria (por ejemplo, sobre cómo se pueden utilizar las diferentes tecnologías) durante este período.

Después de este período inicial, el analista debe comenzar a responder las denuncias que se reciben a través de la línea de denuncia. Durante las primeras semanas, el analista debe analizar todas las denuncias junto con un funcionario experimentado responsable de la aplicación de la ley y enviar la URL y su evaluación inicial al funcionario para su propia evaluación. A medida que las habilidades y la confianza del analista vayan creciendo, este proceso se puede obviar gradualmente y el analista puede comenzar a trabajar de manera más independiente.

Naturalmente, el analista debe mantener un contacto estrecho con los colegas responsables de la aplicación de la ley (no solo durante el período de capacitación), en especial para consultas sobre imágenes donde el límite no sea claro (es decir, donde no haya una decisión clara sobre si la imagen es ilegal o no). Considere hacer participar a su contacto local de aplicación de la ley durante el proceso de contratación. El propósito es aprovechar su experiencia y opinión, asegurarse de que trabaje adecuadamente con su candidato preferido y pueda guiarlo en la etapa final del proceso de entrevistas en el que deberán mirar ejemplos reales de contenidos ilegales.

A los seis meses, el analista debería estar analizando imágenes de manera competente. Si, después de este período de prueba, no logra tomar las decisiones correctas y recopilar la información adecuada, es posible que no sea la persona adecuada para el trabajo y se deberá buscar una alternativa.

El contacto estrecho y la supervisión continua por parte de la autoridad de aplicación de la ley permitirá realizar un seguimiento del juicio del analista. Los analistas también deberán mantenerse al tanto de los cambios de la legislación y las actitudes o las interpretaciones cambiantes de la legislación existente, aunque es posible que el gerente de comunicaciones también sea el responsable principal de esto último (vea el segmento a continuación).

Gerente de comunicaciones

El gerente de comunicaciones es la “cara corporativa” de la línea de denuncia. El rol de esta persona es promover el trabajo de la línea de denuncia y concientizar sobre su existencia y función, así como construir y mantener una relación laboral sólida con la industria en general y con los proveedores de servicios clave en particular.

El individuo debe ser un comunicador idóneo y sentirse cómodo con el trato con diversas partes interesadas externas, incluidos los representantes del gobierno y de organismos reguladores. Debe tener un conocimiento adecuado de las políticas y los temas legislativos relacionados, aunque no es necesario que esté capacitado en análisis de contenido.

Es probable que esta persona también se ocupe de los aspectos administrativos de la línea de denuncia; por ejemplo, gestionar procesos de financiación, desarrollar políticas, mantenerse actualizado sobre los cambios en la legislación o las normas o las interpretaciones cambiantes de la legislación existente.

Es posible que esta persona también deba representar a la organización en reuniones internacionales y talleres de generación de capacidades para compartir las buenas prácticas y los desafíos emergentes. Al relacionarse constantemente con las partes interesadas relevantes, es posible mantenerse al tanto de los desarrollos internacionales más recientes.

4.2.2 Estudio de caso: extractos de una descripción del trabajo de analista de contenido, IWF (Reino Unido)

Nota: la descripción del trabajo a continuación presenta las cualidades requeridas por un analista en una línea de trabajo de “primer nivel” con fuertes vínculos existentes con las autoridades de aplicación de la ley, etc. Es una guía útil, pero tenga en cuenta que no todas las tareas descritas serán relevantes para nuevas líneas de denuncia o líneas de denuncia en otros países.

Tareas

- Procesar las denuncias del público, profesionales de TI u otras fuentes a través del Sistema de gestión de denuncias de IWF
- Ubicar el contenido de Internet (por ejemplo, sitios web, grupos en línea o nuevos artículos de Usenet). Analizar el contenido y evaluar si es potencialmente ilegal según la legislación del Reino Unido, en particular las imágenes de abuso sexual infantil o el contenido obsceno desde el punto de vista penal hospedados en el Reino Unido y el material de incitación al odio racial también hospedado en el Reino Unido
- Rastrear de manera precisa los orígenes geográficos del contenido
- Recolectar las pruebas necesarias si se evalúa como potencialmente ilegal según las leyes del Reino Unido
- Dar formato a una notificación del contenido en Internet y sus orígenes. Enviar esto al Centro para la protección en línea de la infancia y contra su explotación del Reino Unido. Asimismo, difundir a las demás unidades policiales del Reino Unido, los proveedores de servicios de Internet (ISP, por sus siglas en inglés) del Reino Unido y a las líneas de denuncia internacionales competentes (vea International Association of Internet Hotlines¹⁶)
- Generar informes detallados de las tendencias actuales relacionadas con los contenidos potencialmente ilegales para ayudar a las partes interesadas a desarrollar estrategias para combatir dichos materiales. Proporcionar presentaciones cuando así se lo solicite.
- Mantener un contacto estrecho con los ISP del Reino Unido, unidades policiales especializadas, líneas de denuncia internacionales, etc., según sea necesario
- Proporcionar comentarios a los denunciantes
- Supervisar de manera proactiva los grupos de noticias o el sitio web de Usenet en busca de imágenes potencialmente ilegales según se indique
- Tratar las denuncias relativas a Internet que no se encuentren dentro del alcance principal de la IWF

Habilidades y capacidades esenciales

- Demostrar un grado elevado de precisión y atención a los detalles
- Demostrar un enfoque sistémico y metodológico de trabajo
- Capacidad demostrada de concluir las tareas
- Capacidad demostrada de comunicarse efectivamente por vía escrita y oral de manera clara, concisa y abierta

- Capacidad demostrada de utilizar hojas de cálculo y elaborar informes y gráficos a partir de ellas
- Capacidad demostrada de distribuir información de manera eficiente, precisa y de manera oportuna
- Demostrar excelentes habilidades de TI, en particular en el uso de Internet, que incluye operar el explorador web y el cliente de correo electrónico
- Demostrar una capacidad de aprender nuevas habilidades de TI de manera rápida

Habilidades y capacidades deseables

- Experiencia en el uso de MS Outlook o Outlook Express
- Demostrar conocimientos de una variedad de exploradores web como Firefox
- Demostrar conocimientos y entendimiento adecuados de la ingeniería de Internet y sus tecnologías (por ejemplo, TCP/IP, http, html)
- Experiencia relevante en elaboración artículos de investigación

Experiencia esencial

- Experiencia en el uso y la manipulación de una variedad de bases de datos
- Comprensión del principio de confidencialidad y experiencia demostrada en el uso de un entorno de confidencialidad

Experiencia deseable

- Experiencia en trabajo junto con agencias externas
- Conocimientos y comprensión de la Ley de protección de datos
- Conocimientos actualizados sobre la legislación y los eventos actuales relacionados con el alcance de la IWF
- Comprensión básica de la infraestructura policial
- Experiencia en presentación de estadísticas a una audiencia

Cualidades personales esenciales

- Capacidad demostrada de trabajar como parte de un pequeño grupo dedicado
- Demostrar un enfoque de trabajo flexible
- Demostrar empatía y preocupación por otros
- Demostrar capacidad de alentar a las demás personas a expresarse abiertamente
- Demostrar una variedad de mecanismos para tolerar el estrés y reconocer cuándo utilizarlos
- Mostrar respeto por los sentimientos, las opiniones y los puntos de vista de los demás
- Aceptar la responsabilidad de su propio trabajo
- Buscar y utilizar el respaldo profesional de manera adecuada
- Demostrar una apreciación realista de los desafíos de trabajar en este entorno

4.2.3 Apoyo al equipo y seguridad

Respaldo jurídico

Es esencial garantizar que los empleados tengan la autorización necesaria para llevar a cabo sus tareas (por ejemplo, confirmación por escrito del gobierno o los organismo de aplicación de la ley en la que conste que pueden mirar y procesar contenido ilegal).

Seguridad física

Minimice el contacto con las personas que han realizado las denuncias. Si el sitio web de la línea de denuncia tiene una sección de P+F (preguntas más frecuentes) amplia y exhaustiva, debe ser posible indicarle al denunciante que se dirija a esa sección una vez que haya enviado su denuncia con una nota que indique “hemos recibido su denuncia, que se tratará de la siguiente manera...” (luego, describa el proceso de revisión del contenido y lo que sucederá a continuación, etc.). Así se evitará entablar un diálogo.

En caso de existir el contacto (por ejemplo, para informar al denunciante sobre la decisión relativa al contenido que denunció), intente utilizar el correo electrónico como regla general. Es lógico suponer que, si alguien tiene acceso a Internet, también tendrá acceso a una cuenta de correo electrónico. Si los analistas establecen un contacto con los denunciantes a través de correo electrónico, no deben divulgar sus nombres reales, sino firmar solo con sus iniciales.

Si se percibe la necesidad de ofrecer la opción de realizar la denuncia por teléfono, utilice un contestador automático con un mensaje que diga “Por favor, indique la URL que desea denunciar. Lamentablemente, no podemos devolverle la llamada”; no entable una relación telefónica con la persona que denuncia el contenido.

Apoyo psicológico

El entorno en el que se analizan los contenidos es realmente importante y debería ser lo más relajado posible. Se debe alentar a los analistas a debatir sobre lo que están mirando y sentirse libres de hablar sobre lo que necesitan, se les debe permitir tener la radio encendida, tomarse los descansos necesarios o salir a fumar un cigarrillo, etc., según sea necesario. Es extremadamente importante que el analista no

esté nunca solo en la sala mirando las imágenes de contenido de abuso sexual infantil u otro tipo de contenido traumático. Aunque el analista no esté compartiendo la imagen o mostrándosela a otra persona, es esencial poder expresar sus sensaciones a otra persona en la sala y contar con su apoyo y empatía si fuera necesario o simplemente tener a alguien más ahí para crear una atmósfera de normalidad cuando se es testigo de imágenes de eventos o situaciones que son potencialmente horrorosos.

Si la línea de denuncia tiene un equipo de analistas, este problema no debería presentarse. Si (como en el modelo descrito más arriba) hay solo un analista y un empleado, el analista debe utilizar la información provista por la denuncia (por ejemplo, URL más la descripción del tipo de contenido) para planificar su carga de trabajo para tener una expectativa razonable de mirar contenido no traumático (por ejemplo, es muy poco probable que el contenido de palabras escritas de ultraderecha o racistas traumen a la gran mayoría de las personas, incluso cuando sean potencialmente ilegales) si es que va a trabajar solo durante un periodo de tiempo.

Se debe alentar a los colegas a estar atentos a la conducta de cada uno y a los cambios de conducta. Por ejemplo, es posible que un analista que trabaja más lentamente que otros o que se toma descansos más prolongados o que no participa de las charlas y el humor generales de la oficina, esté traumatizado por su trabajo o se sienta estresado.

En términos de apoyo formal por parte de un psicólogo profesional, los empleados deben tener una reunión regular con su consejero cada tres meses. El apoyo debe estar disponible en cualquier momento, en caso de que el analista sienta la necesidad de ponerse en contacto entre las citas programadas.

Cuando se busque un consejero de apoyo para la línea de denuncia, es importante que el personal participe en el proceso de reclutamiento y que se le permita elegir a la persona. Es esencial que el personal pueda confiar y se pueda comunicar de manera cómoda con el consejero designado. Los consejeros potencialmente idóneos podrían ser aquellas personas con experiencia previa en trabajo con policías, bomberos, equipos de emergencias médicas (choques de aviones, accidentes de tránsito, etc.) y personas afines.



Meldpunt (Países Bajos) acata los siguientes principios rectores para apoyar el bienestar de su personal:

- Nadie trabaja solo en la oficina, siempre que sea posible.
- Todos trabajan con las denuncias en conjunto y por la mañana. Así, se dedica medio día a las denuncias y medio día a otras tareas.
- Todos los colegas trabajan la jornada completa. De esta forma, todos dedican el mismo tiempo a las denuncias.
- Todos los empleados tratan las denuncias, de manera que nadie se sienta excluido.

Lectura complementaria

Los miembros de INHOPE recibirán un documento específico sobre el Bienestar que les ofrecerá detalles sobre la gama completa de temas para abordar con respecto al bienestar del personal.



Capítulo 5

Funcionamiento

En esta sección se describen los principios generales y se ofrecen ejemplos prácticos sobre cómo las líneas de denuncia administran los procesos y los aspectos prácticos en sus operaciones diarias.

5.1 Formularios de denuncia en línea

El objetivo principal de los formularios de denuncias en línea es capturar la URL. No obstante, si el formulario de denuncia incluye pasos adicionales más allá de esto, existe la posibilidad de recabar información más útil. Por ejemplo, si la persona que denuncia la URL también indica la naturaleza (por ejemplo, racista / adulto extremo / abuso sexual infantil) y el tipo (por ejemplo, palabra escrita o imagen) del contenido que cree estar denunciando, eso puede ayudar al analista a priorizar su carga de trabajo o minimizar el riesgo de mirar contenido traumático cuando esté solo (vea *Apoyo psicológico / A poyo al equipo*, más arriba).

Si el formulario solicita demasiada información, existe el riesgo de que el denunciante no complete el proceso, aunque según la experiencia, esto no suele ser así porque una vez que alguien toma la decisión de realizar la denuncia, tiende a comprometerse por completo y concluir el proceso. Por lo tanto, un enfoque útil es ordenar las preguntas por prioridad, empezando siempre con la URL, y enviar cada fragmento de información a medida que se ingresa, de manera de que si un denunciante se retira sin completar el proceso, no se pierde la información ya ingresada.

5.2 Manejo de las denuncias de contenidos ilegales realizadas por usuarios de Internet

Las líneas de denuncia debe explicar claramente cómo se gestionarán las denuncias. Por ejemplo, INHOPE exige a sus miembros que comunican cómo gestionarán las denuncias, junto con lo siguiente:

“Evaluaremos su denuncia conforme a la legislación de nuestro país y si es ilegal, la ubicación del material denunciado se enviará a la policía. Si la ubicación es en el extranjero, la reenviaremos a la línea de INHOPE correspondiente”.

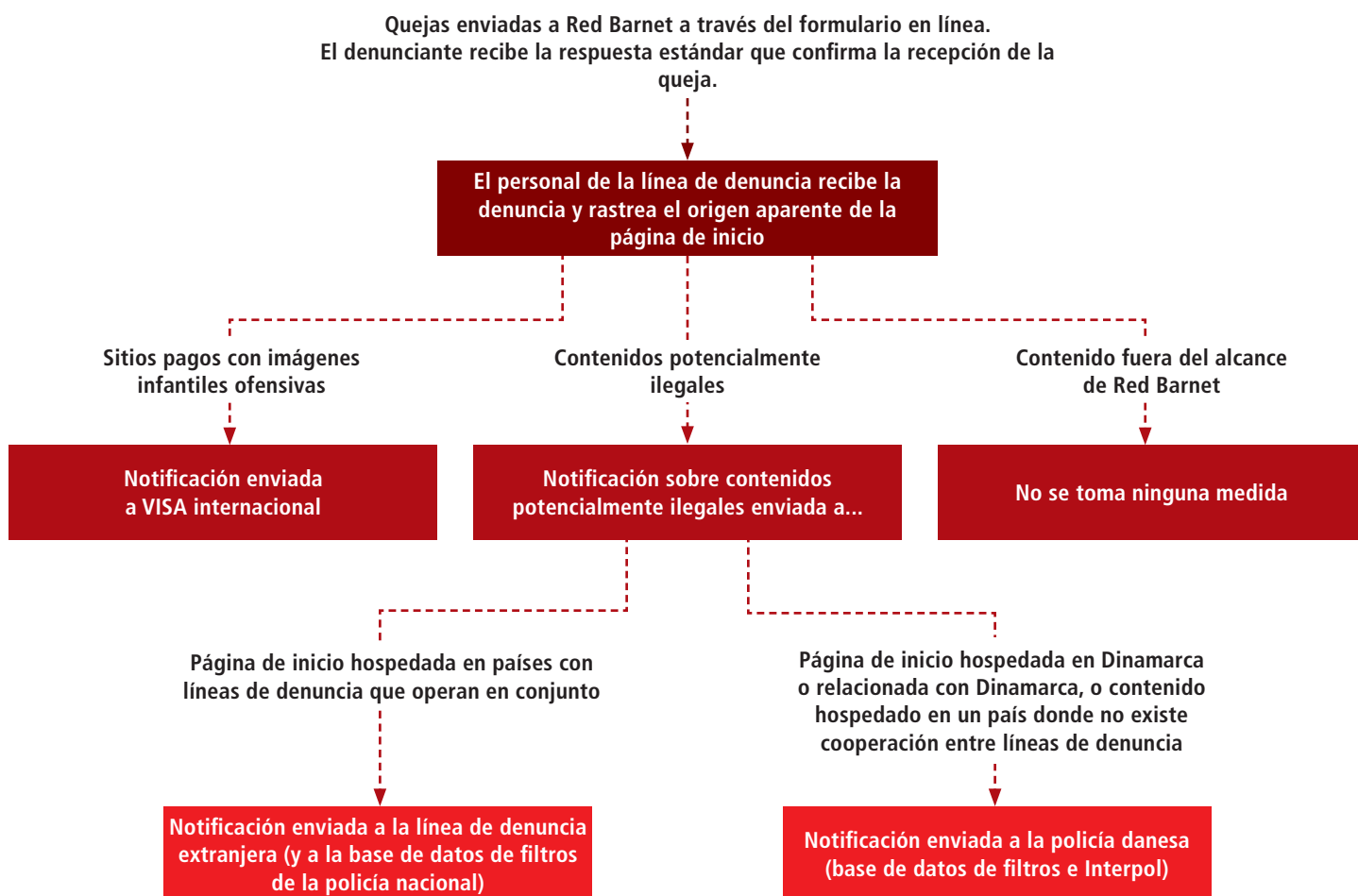
En términos generales, una denuncia se manejará junto con lo siguiente:

- La línea de denuncia recibe una denuncia.
- Los analistas de la línea de denuncia buscarán en la base de datos de su línea de denuncia para ver si ya se ha denunciado el contenido en cuestión y si se encuentra en el sistema.
- Si el contenido no se ha denunciado con anterioridad, se evaluará su ilegalidad en ese país específico.
- Si se decide que el contenido es ilegal conforme a la legislación nacional y está hospedado en ese mismo país, se inician los procesos nacionales. En algunos países, por ejemplo, la línea de denuncia se contacta de inmediato con el ISP correspondiente y se llevan a cabo los procedimientos de Notificación y Retirada (NTD); en otros países, primero se eleva la denuncia a las autoridades de aplicación de la ley.
- Si se considera que el contenido es ilegal conforme a la legislación nacional y se hospeda en otro país, se realiza una comprobación cruzada del contenido con la base de datos central de INHOPE para ver si otra línea de denuncia lo denunció con anterioridad. Si la URL y los detalles concuerdan con algún elemento de la base de datos, no es necesario volver a denunciarlo de manera central. Pero para el registro propio de la línea de denuncia, se puede asentar que se ha recibido una denuncia y que la URL en cuestión está siendo tratada por el país, la línea de denuncia o el organismo responsable de la aplicación de la ley correspondiente. También es posible acceder a la base de datos central con posterioridad para ver el estado del contenido (por ejemplo, el contenido fue denunciado el 7 de mayo por la línea de denuncia X y fue retirado el 9 de mayo por el host en el país Y).

Sin embargo, cada línea de denuncia y cada mercado tendrán sus procesos específicos que dependerán de factores como la legislación nacional y la naturaleza de las relaciones laborales con las autoridades de aplicación de la ley nacionales.

Siempre que sea posible, se recomienda que las líneas de denuncia notifiquen al organismo nacional responsable de la aplicación de la ley sobre las instancias confirmadas del contenido ilegal detectado; no obstante, en la práctica, esto dependerá de las prácticas de aplicación de la ley de cada país.

Estudio de caso: Red Barnet (Save the Children, Dinamarca)



5.3 Manejo de las denuncias de contenidos ilegales realizadas por la industria

El proceso global del manejo de denuncias de contenidos ilegales realizadas por la industria es básicamente el mismo que el proceso de manejo de denuncias que recibe la línea de denuncia directamente del “usuario final”¹⁷.

Sin embargo, dado que la denuncia provendrá de la industria en lugar de provenir directamente de la fuente, la línea tendrá que trabajar a partir de cualquier información proporcionada sobre el contenido, que puede llegar a ser solo una URL sin ninguna otra descripción adicional, por ejemplo. Se debe alentar a los socios de la industria a recopilar, cuando sea posible, los mismos tipos de información del denunciante que hubiese recopilado la línea de denuncia si la denuncia se hubiera enviado directamente a ella (vea la sección sobre los formularios de denuncia en línea, más arriba).

El punto clave que se debe comunicar a los socios de la industria es que toda denuncia sobre contenidos potencialmente ilegales (no temas de derechos de autor, sino material perjudicial desde el punto de vista psicológico, como contenido de abuso infantil o contenido violento/sexual extremo) que reciban por parte de un usuario debe transmitirse directamente a la línea de denuncia para su revisión. Por ejemplo, si el denunciante envió un archivo de imágenes, estas se deben reenviar directamente a la línea de denuncia sin abrir el archivo. Esto evitará que el personal de la industria se exponga al trauma de ver contenidos ilegales o extremos.

La línea de denuncia debe volver a comunicarse con el socio de la industria para informarle los resultados, que a su vez podrá comunicar al denunciante original. Si los resultados son que el contenido ilegal está hospedado en los servicios del socio, es posible que sea necesario iniciar los procedimientos de Notificación y Retirada de la compañía (lo que depende de los requisitos de la legislación nacional o de aplicación de la ley).

No es necesario que la línea de denuncia conozca el nombre o los detalles del denunciante. Los socios de la industria pueden comunicar a sus usuarios que la compañía asociada enviará las denuncias directamente a la línea de denuncia sin los detalles del individuo, y que les enviará el resultado de la denuncia emitido por la compañía asociada una vez que tenga noticias de la línea de denuncia. Esto le da a los usuarios una sensación de seguridad adicional si les preocupa realizar una denuncia directamente a la línea de denuncia.

5.4 Análisis de resultados y tendencias, y uso de esta información

Muchas de las líneas de denuncia consolidadas, como la IWF del Reino Unido, pueden proporcionar análisis detallados de las tendencias de los contenidos de abuso sexual infantil en Internet (dónde se hospeda el contenido, el nivel de gravedad del abuso, la edad aparente del menor de edad de las imágenes, y cuestiones afines).

Este tipo de datos es de gran valor a la hora de informar el mensaje cuando se intenta educar grupos u organizaciones sobre la naturaleza y el alcance del problema de contenidos de abuso sexual infantil en Internet. También puede ayudar a las partes interesadas a comprender los cambios de conducta que pueden respaldar los procesos de investigación y el desarrollo de elementos de disuasión (por ejemplo, el bloqueo del acceso a direcciones URL que se sabe contiene contenidos ilegales hospedados en otros países donde los procesos para quitar el contenido son menos estrictos).

No se espera que una línea de denuncia nueva genere niveles similares de información. Si necesita estadísticas para fines educativos propios de la línea de denuncia, utilice aquellas generadas por INHOPE, IWF o NCMEC, por ejemplo.

A efectos informativos durante los primeros años, las líneas de denuncia debe intentar, principalmente para sus propios registros, centrarse en la cantidad de denuncias recibidas, qué proporción de estas resultaron ser ilegales tras su análisis, cuántas denuncias se elevaron a las autoridades de aplicación de la ley, cuántas derivaron en procedimientos de Notificación y Retirada (NTD) dentro de ese mercado, etc.

Al contribuir con la base de datos centralizada de INHOPE, las líneas de denuncia automáticamente ayudarán a generar datos. Y, a medida que crezca, la línea de denuncia deberá apuntar a informar con mayor detalle. Toda la información es útil desde la perspectiva de la aplicación de la ley: proporcionar información sobre las tendencias como las “palabras clave” que haya que buscar e investigar o una serie de sitios web que utilizan un determinado nombre que se mueve entre ISP, todo ello puede ayudar a las investigaciones policiales.

¹⁷ Nota: en algunos países, los acuerdos o la legislación existentes determinan que las denuncias de la industria se deben realizar directamente ante los organismos de aplicación de la ley, en cuyo caso esta sección no se aplica.

5.5 Disponibilidad

Generalmente, las líneas de denuncia trabajan de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m. Casi siempre trabajan con algo estático (una imagen que se ha publicado, por ejemplo), por eso no hay urgencias inmediatas. Las opciones para “qué hacer si su denuncia se relaciona con un niño que está en peligro inmediato o actual” deben aparecer en el sitio web o la página de denuncia (por ejemplo, un número para llamar a la policía nacional, un vínculo a Virtual Global Taskforce, etc.).



Capítulo 6

Comunicación

El conocimiento sobre la existencia de línea de denuncia es un punto crítico para su éxito, tanto como lo es su credibilidad. Si las personas no saben que existe una línea de denuncia, no pueden denunciar contenidos ilegales si los encuentran y si no confían en la línea de denuncia, no denunciarán los contenidos ilegales si los encuentran.

Como tal, la comunicación desempeñará un papel clave en la capacidad de la línea de denuncia para alcanzar sus objetivos.

6.1 Identificación con la línea de denuncia

Los encabezados de las comunicaciones de la línea de denuncia se ajustarán al alcance y la competencia de dicha línea, pero deben ser simples, claros y recordables. Los encabezados de las comunicaciones deben hallar eco en todas las partes interesadas y deben comunicar que la línea de denuncia:

- Se centra en su totalidad en los contenidos ilegales (idealmente solo contenidos de abuso sexual infantil, según si esto se puede negociar con el gobierno, etc.).
- Es independiente y está comprometida con el alcance definido (según se describe más arriba) y, por lo tanto, no está ni estará relacionada con la eliminación de otros tipos de contenidos (por ejemplo, no censurará contenido que alguien considere como “inadecuado”, no participará en política ni de reprimirá la libertad de expresión). Este tipo de transparencia es vital para la reputación de la línea de denuncia y la confianza continua en esta línea y sus procesos.
- Es parte de (y trabaja de manera conjunta con), un esfuerzo internacional más amplio destinado a combatir los contenidos ilegales en Internet (abuso sexual infantil). Es miembro de INHOPE.
- Tiene el apoyo del gobierno, las autoridades de aplicación de la ley, la industria y las ONG, y la comunidad internacional (esta última puede ser de especial importancia en países que tienen poca confianza en su gobierno nacional o el organismo de aplicación de la ley).
- No retiene información sobre nadie / no persigue a nadie, etc. que denuncia contenido.

Los mensajes adicionales en el sitio web de la línea de denuncia pueden ser más detallados, pero el propósito debe ser siempre hacer que el funcionamiento y los objetivos de la línea de denuncia sean lo más claros posibles. La información que se debe incluir en el sitio web de la línea de denuncia debe ser la siguiente:

- ¿Qué sucede cuando se realiza una denuncia? (NTD, base de datos de INHOPE, Interpol, etc.).
- ¿Tiene el denunciante derecho de conocer los resultados?
- ¿Las denuncias se pueden realizar anónimamente?
- ¿Quién participa del proceso de toma de decisiones y cuáles son los procesos de derivación si no hay una respuesta clara?
- ¿Cuál es la estructura administrativa? ¿Quién es el responsable de la línea de denuncia?
- ¿Cómo se financia la línea de denuncia?

La línea de denuncia también debe crear un directorio (quizás como una subsección de la sección de P+F) con información que redirija a las personas que denuncian cuestiones que están fuera del alcance de la línea de denuncia. Es probable que estas denuncias sean más variadas e incluyan áreas tan diversas como compras en línea que se han pagado pero que nunca se han entregado e inquietudes sobre niños específicos que están en riesgo de abuso en tiempo real. Sea lo más inclusivo y específico posible, y ofrezca detalles de contacto de todas las compañías, las organizaciones, las entidades oficiales, las ONG y demás organismos pertinentes. Por ejemplo, “Si ha sido víctima de fraude en Internet, comuníquese con XYZ”, “Si desea realizar una denuncia sobre un menor de edad que está actualmente en riesgo de ser abusado, comuníquese con ABC”.

De modo similar, aliente a las entidades oficiales, las ONG, los socios de la industria y demás entidades a utilizar sus sitios web para redirigir a las personas que desean realizar una denuncia de contenidos ilegales en Internet al sitio de la línea de denuncia.

6.2 Actividades de concientización

Las campañas de concientización serán esenciales durante el lanzamiento, pero también constituirán una parte del funcionamiento continuo de la línea de denuncia. Esto incluirá la generación de cobertura de la prensa nacional y el trabajo de forma más específica; por ejemplo, intentar llegar a los gerentes corporativos de TI mediante los programas de capacitación o la prensa de la industria.

La cobertura de prensa puede incrementar la concientización del público de manera significativa, en particular en el momento del lanzamiento de la línea de denuncia. También utilice Internet y la capacidad promocional de sus socios. Para el lanzamiento formal de la línea de denuncia debe disponer de lo siguiente:

- Encabezados de comunicaciones (como en la sección 6.1, más arriba) acordados por todas las partes interesadas clave.
- Un comunicado de prensa con citas de las partes interesadas clave y formadores de opinión; por ejemplo: un ministro, un funcionario responsable de la aplicación de la ley, una ONG y la industria. El objetivo es demostrar la colaboración y el apoyo de manera que las personas se sientan cómodas a la hora de realizar la denuncia.
- Coloque vínculos al sitio web de la línea de denuncia en el sitio web del estado o el gobierno, el sitio del organismo responsable de la aplicación de la ley y los sitios de tantos socios de la industria como sea posible.

De ser posible, intente llevar a cabo un evento o una conferencia de lanzamiento con disertantes de diferentes grupos de partes interesadas para mostrar un frente unido e intente procurar la cobertura televisiva. Asimismo, intente pensar creativamente sobre el uso de lo que está disponible gracias a sus socios; por ejemplo, ¿un operador de redes móviles que es socio tiene suscriptores que aceptan mensajes promocionales vía SMS?

Utilice la relación de la línea de denuncia con las autoridades de aplicación de la ley para transmitir el mensaje. Por ejemplo, el sitio web del organismo nacional de aplicación de la ley podría incluir el mensaje de que si los usuarios desean denunciar contenidos ilegales, deberían comunicarse directamente con la línea de denuncia. De modo similar, desde la perspectiva de los medios, si se entrevista a los representantes de las autoridades de aplicación de la ley sobre los problemas relacionados con aquellos que maneja la línea de denuncia, estos representantes pueden aprovechar la oportunidad para abogar por la línea de denuncia y su rol.

El primer año de operaciones de la línea de denuncia se dedicará en gran medida a transmitir el mensaje. Aproveche las oportunidades de presentar la línea de denuncia y sus actividades en conferencias y eventos, comunique las historias que tuvieron éxito (por ejemplo, la línea de denuncia elevó una denuncia a la policía que dio lugar al arresto de la persona X en el país Y) y aprenda de las demás líneas de denuncia que hayan desarrollado una gran variedad de medios para alentar a las personas a realizar las denuncias (vea el estudio de caso más abajo).

Estudio de caso: complementos de software, Nueva Zelanda

Los complementos de software, como los que ofrecen las líneas de denuncia, incluida la línea de denuncia Child Alert de Nueva Zelanda a través del Botón de denuncia en línea de Netsafe que es miembro de INHOPE (<http://www.ecpat.org.nz/Make-a-Report/Child-Alert-Hotline/Download-Child-ALERT-Hotline.aspx>), ayudan a los usuarios a denunciar un sitio automáticamente al llenar simplemente los campos necesarios (URL, fecha/hora en que se accedió, etc.) y, así, se abre la página de la línea de denuncia correspondiente sin tener que buscar una línea de denuncia adecuada. El usuario descarga el complemento, que luego aparece en la barra de herramientas, y si el usuario se topa con un sitio web que cree que tiene contenidos ilegales, simplemente hace clic en el botón y el complemento captura automáticamente toda la información necesaria y la transmite a la línea de denuncia.

Los complementos se pueden distribuir al público mediante el trabajo conjunto con los ISP asociados, y también se pueden ofrecer a través del sitio web de la línea de denuncia.

Capítulo 7

Opciones adicionales para mercados emergentes

Es posible que los países más pequeños o los países con un nivel inferior de llegada de Internet deseen considerar trabajar con la Fundación INHOPE o la IWF International.

7.1 Fundación INHOPE

Históricamente, dado que la financiación para INHOPE y las líneas de denuncia europeas proviene de la Comisión Europea, la Asociación INHOPE se centra principalmente en la identificación y el respaldo del desarrollo de líneas de denuncia en Europa.

Sin embargo, la Asociación INHOPE aprovecha la experiencia que ha ganado en el desarrollo de líneas de denuncia en Europa para ayudar a desarrollar líneas de denuncia a nivel mundial.

Algunas líneas de denuncia europeas y otras no europeas de gran tamaño se autofinancian o tienen el apoyo económico de la industria y los gobiernos para su funcionamiento. Sin embargo, en muchos países emergentes hay una falta de financiación, interés o, incluso, legislación en esta área. INHOPE descubrió que, a menudo, el problema de la explotación infantil no se trata y menos aún se denuncia a los organismos responsables de la aplicación de la ley. El éxito del modelo de INHOPE se basa en la noción de que el público denunciaría la explotación infantil a las entidades no gubernamentales si lo pudiera hacer anónimamente y si sus denuncias fueran tenidas en cuenta por una organización profesional que se le confíe la tarea de transmitir el contenido ilegal correspondiente a la entidad relevante, ya sea una entidad reguladora o simplemente el proveedor de servicios de Internet cuyos servicios se hayan vistocomprometidos. Muchas organizaciones no gubernamentales intentan abordar este problema, pero no poseen los recursos económicos, la experiencia ni el conocimiento sobre las prácticas recomendadas.

Para ayudar a abordar este problema, la Fundación INHOPE se creó con el objetivo respaldar el desarrollo de líneas de denuncia en las áreas de mayor necesidad. La Fundación INHOPE tiene cinco objetivos principales con el fin de mejorar la cooperación internacional para eliminar los contenidos ilegales, especialmente el material de abuso sexual infantil, de Internet y demás servicios de comunicación en línea. Los cinco objetivos principales son:

- 1 Recolectar fondos para utilizar en el desarrollo de nuevas líneas de denuncia a nivel mundial
- 2 Patrocinar y apoyar económicamente las actividades de puesta en marcha de los participantes de la fundación en cuanto al desarrollo de nuevas líneas de denuncia para permitir una expansión controlada de la red de INHOPE, priorizando los países donde se facilita o distribuye material de abuso sexual infantil en Internet
- 3 Utilizar la financiación con el fin de identificar participantes potenciales
- 4 Desarrollar capacitación, coordinación e implementación regionales de las prácticas recomendadas y la estandarización de los procesos de denuncias y su análisis para los participantes
- 5 Continuar con el apoyo al desarrollo y la educación de los participantes y asesorarlos sobre la creación y el funcionamiento de una línea de denuncia

La Fundación INHOPE le puede proporcionar apoyo inicial para la “puesta en marcha” y capacitación sobre prácticas recomendadas al personal de las organizaciones competentes dentro de países específicos con el fin de desarrollar una línea de denuncia que aborde el problema de la victimización sexual infantil vía Internet. La Fundación también proporciona una supervisión guiada durante la fase inicial de puesta en marcha, que incluye instrucciones sobre las prácticas recomendadas para los requisitos de contratación de personal, necesidades de equipamiento, seguridad del lugar, protección de datos y desarrollo de políticas internas y externas. El personal de la Fundación INHOPE también puede trabajar con la organización local para informar sobre el desarrollo de la nueva línea de denuncia dentro de un plazo acordado.

Mediante un generoso acuerdo de subvención por parte de la Fundación Oak, la Fundación INHOPE apunta a ayudar a crear y/o mejorar de 9 a 12 nuevas líneas de denuncia fuera de Europa en los próximos tres años.

7.2 IWF International

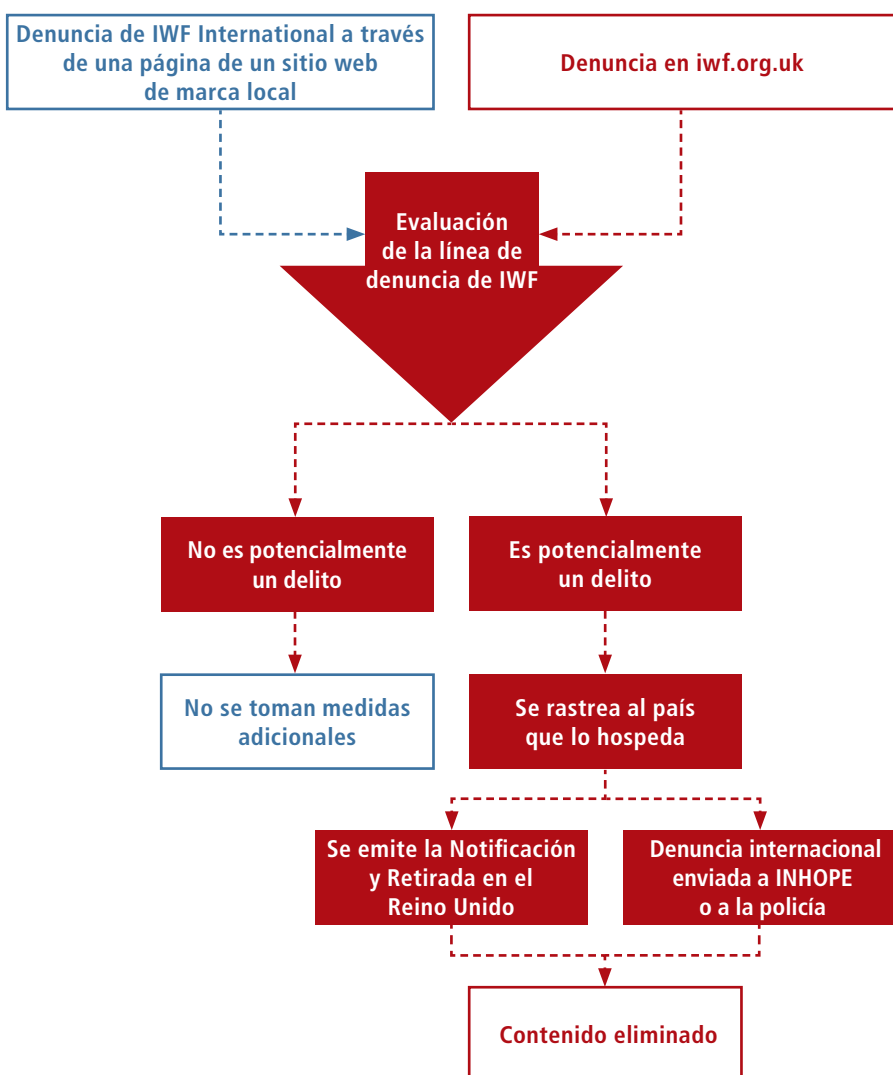
En enero de 2013, la línea de denuncia del Reino Unido, la Internet Watch Foundation, comenzó a ofrecer sus servicios a otros países sin líneas de denuncia nacionales, en especial aquellos países que están ampliando su infraestructura digital y experimentando un aumento en el nivel de uso de Internet entre su población.

Con el modelo “IWF International”, IWF primero proporciona una evaluación a nivel país de la necesidad local del servicio y luego realiza un informe y un plan de implementación. Como parte de este proceso, IWF lleva a cabo una evaluación de la legislación local para garantizar la igualdad, donde sea posible, conforme a las leyes del Reino Unido o las leyes de la Commonwealth pertinentes.

Cada país posee su página de denuncias de marca local donde los ciudadanos pueden denunciar los contenidos de abuso sexual infantil en Internet. Cuando se realiza una denuncia, se envía a la IWF en el Reino Unido, que evalúa el contenido en 24 horas y toma las medidas necesarias, que incluyen rastrear el hospedaje del contenido, alertar al país donde se hospeda el contenido, emitir notificaciones para que se retire (Notificación y Retirada) e informar a los organismos de aplicación de la ley. Se envía un informe sobre el progreso a la organización asociada en el país donde se realizó la denuncia, y el país solo paga por cada denuncia que se procesa sin otros gastos adicionales.

Los países que trabajan con IWF International también tendrán acceso a la Lista de IWF de contenidos de abuso sexual infantil bloqueados y filtrados, así como al uso de la Lista de palabras clave de IWF.

Un diagrama de flujo simple para mostrar cómo se evaluará y eliminará el contenido de abuso sexual infantil a través de IWF International



Capítulo 8

Contactos

Para contribuir con este documento y solicitar mayor información:

Si su organización cuenta con experiencia en esta área y está en posición de contribuir con la evolución de este documento o si desea solicitar mayor información, comuníquese con: Natasha Jackson, njackson@gsma.com

Para comunicarse con las organizaciones mencionadas en este documento:

Si desea comunicarse con INHOPE o la Fundación INHOPE, envíe un correo electrónico a: amy.crocker@inhopefoundation.org

Si desea comunicarse con IWF International, envíe un correo electrónico a: fred@iwf.org.uk

Para preguntas sobre los programas de capacitación de ICMEC, envíe un correo electrónico a: Guillermo Galarza, director del programa de Programas de capacitación e integración, ggalarza@icmec.org

Si desea comunicarse con Interpol, envíe un correo electrónico a Natasha Jackson, njackson@gsma.com en la GSMA en primer lugar



Capítulo 9

Agradecimientos

Este conjunto de herramientas fue desarrollado por la GSMA en colaboración con INHOPE, con el apoyo de una serie de organizaciones que desempeñan un rol fundamental en la lucha contra los contenidos de abuso sexual infantil en Internet. El documento incorpora información proporcionada por los siguientes individuos y organizaciones, quienes han compartido generosamente sus experiencias y opiniones:

Russell Chadwick – INHOPE
Peter Robbins – INHOPE
Amy Crocker – INHOPE Foundation
Dieter Carstensen – Save the Children, Denmark
Anjan Bose – ECPAT International
Agnese Krike – Net Safe Latvia
Mick Moran – Interpol
Guillermo Galarza – ICMEC
Maaïke Pekelharing – Meldpunt Kinderporno op internet
María José Cantarino de Frías – Telefónica
Emma Lowther – IWF
Fred Langford – IWF
Susie Hargreaves – IWF





GSMA Head Office
Floor 2
The Walbrook Building
25 Walbrook
London
EC4N 8AF
United Kingdom
Tel: +44 (0)207 356 0600

<http://www.gsma.com/myouth>