



NOTIFICACIÓN Y RETIRADA

Políticas y prácticas corporativas para eliminar contenido de abuso sexual infantil en línea



Derechos de autor y descargo de responsabilidad:

Notificación y retirada: políticas y prácticas corporativas para eliminar contenido de abuso sexual infantil en línea fue desarrollado por UNICEF y la GSMA, con aportes de una amplia gama de partes interesadas. UNICEF y Alianza Móvil contra contenidos de abuso sexual infantil de la GSMA agradecen a las siguientes organizaciones por su apoyo y orientación: Facebook, INHOPE, la *Internet Watch Foundation*, la INTERPOL y el Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados.

Todos los derechos de esta publicación permanecen con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Ninguna parte de este documento puede ser reproducido o redistribuido sin el consentimiento previo por escrito de UNICEF y la GSMA. Para obtener más información, visite <www.unicef.org/csr> y <www.gsma.com/mobilealliance>.

Acerca de la GSMA:

La GSMA representa los intereses de los operadores móviles en todo el mundo. Abarcando más de 220 países, la GSMA reúne a cerca de 800 de los operadores móviles del ámbito mundial con más de 250 compañías del ecosistema móvil, incluyendo fabricantes de teléfonos, compañías de software, proveedores de equipos y compañías de Internet, así como organizaciones en sectores tales como servicios financieros, atención a la salud, medios de comunicación, transporte y servicios públicos. La GSMA también organiza eventos líderes en el sector, tales como el *Mobile World Congress* y la *Mobile Asia Expo*.

Para más información, visite el sitio web corporativo de la GSMA en <www.gsma.com>. Siga a la GSMA en Twitter: @GSMA.

Acerca de la Alianza Móvil contra contenidos de abuso sexual infantil de GSMA:

La Alianza Móvil contra contenidos de abuso sexual infantil fue fundada por un grupo internacional de operadores móviles, dentro de la GSMA, con el fin de trabajar, de forma conjunta, para evitar que diferentes personas y organizaciones utilicen el entorno móvil, para consumir u obtener beneficios económicos del contenido de abuso sexual infantil.

El objetivo de la Alianza Móvil es contribuir a detener y, en última instancia, revertir el aumento del contenido de abuso sexual infantil. A través de una combinación de medidas técnicas, cooperación e intercambio de información, la Alianza Móvil busca crear barreras significativas para frenar el mal uso de las redes y los servicios móviles que alojan, proporcionan acceso o se benefician, económicamente, del contenido de abuso sexual infantil.

Para más información, por favor visite: <www.gsma.com/mobilealliance>

Redacción y edición:

Autor: Pat Walshe

UNICEF: Eija Hietavuo, Amaya Gorostiaga

GSMA: Natasha Jackson, Jenny Jones

Editor: Catherine Rutgers

Mayo 2016

@ Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y GSMA

PRÓLOGO

La Convención sobre los Derechos del Niño establece derechos específicos que todos los niños, en todas partes, tienen para sobrevivir, prosperar, aprender, crecer y alcanzar su pleno potencial.

Entre estos derechos básicos está el derecho a la protección contra la explotación sexual y la violencia y el derecho a la privacidad. A los niños y niñas que han sufrido abuso sexual y existen pruebas de que dicho abuso ha sido grabado y compartido en línea, se les ha negado estos dos derechos. Muchos hablan de los efectos traumáticos de saber que la evidencia del abuso en su contra continúa circulando en línea mucho después de que el abuso físico directo se llevó a cabo.

Mediante la implementación de procedimientos conocidos como “notificación y retirada” que eliminan rápidamente este tipo de contenido tan pronto como se descubre, la re-victimización de los niños y niñas se minimiza, al igual que las oportunidades para que otros –deliberada o involuntariamente– accedan al contenido en línea.

En los países donde la industria de proveedores de servicio de internet (ISP por sus siglas en inglés) son capaces de trabajar con la autoridad competente o con una línea de denuncia nacional especializada en el manejo de descubrimientos de contenido de abuso sexual infantil, el proceso de notificación y retirada constituye una primera defensa para mantener los servicios digitales libres de contenido de abuso sexual infantil.

Deseamos un mundo en el que estos procesos estén universalmente disponibles –y todos los descubrimientos de contenido de abuso sexual infantil sean procesados de manera eficiente para que el contenido se elimine de la vista y las posibles pruebas se gestionen de forma correcta y segura con el fin de maximizar las posibilidades de rescatar a los niños de situaciones abusiva.

Esta publicación es ofrecida con espíritu de colaboración a los miembros de la comunidad internacional de ISP para tratar de prevenir el mal uso de sus servicios para el intercambio de contenido de abuso sexual infantil. Alentamos a la industria la aplicación de estos procesos en la primera oportunidad que sea posible.

También instamos a la acción colectiva de todos los interesados. Exhortamos a los gobiernos a crear un entorno favorable para la industria, asegurando que una legislación apropiada esté disponible, estableciendo mecanismos de líneas directas para denuncias en Internet y una autoridad competente en condiciones de actuar, tanto a nivel nacional como internacional.

Sólo trabajando juntos podemos realmente apoyar a los sobrevivientes de abuso sexual infantil y crear un entorno en Internet libre de contenido de abuso sexual infantil.



Natasha Jackson,

Jefe de Asuntos de Políticas Públicas
y Consumo, GSMA



Eija Hietavuo,

Directora de Responsabilidad Social
Empresarial, UNICEF

CONTENIDOS

GLOSARIO	7
INTRODUCCIÓN	8
1. ¿QUÉ ES NOTIFICACIÓN Y RETIRADA?	9
2. PASOS CLAVE PARA ESTABLECER CAPACIDADES DE NOTIFICACIÓN Y RETIRADA.....	9
3. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	10
3.1 Desarrollar políticas	10
3.2 Implementar procedimientos de notificación y retirada	10
3.3 Proporcionar un esquema homologado para reportar CSAM	11
3.4 Preservación de CSAM y datos de clientes asociados	12
3.5 Consideraciones sobre el empleado: responsabilidad legal, formación y apoyo.....	12
3.6 Aclarar términos y condiciones del cliente	13
4. DESARROLLAR RELACIONES Y TRABAJAR CON PARTES INTERESADAS CLAVES	14
4.1 Relaciones del sector.....	14
4.2 Líneas de denuncia	14
4.3 Autoridad competente.....	15
5. HERRAMIENTAS Y CAPACIDADES COMPLEMENTARIAS	16
6. RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	17
Información adicional y directrices para abordar el combate de CSAM	18

GLOSARIO

Contenido de abuso sexual infantil (CSAM, por sus siglas en inglés), también conocido como “contenidos de abuso sexual infantil”, se refiere a cualquier contenido que represente de manera visual a un niño en actividades sexuales explícitas, reales o simuladas, o toda representación de las partes genitales de un niño o niña con fines primordialmente sexuales, por cualquier medio, incluyendo fotografía, videos, ilustraciones, dibujos animados y transmisiones en vivo. Si bien es común encontrar el término “pornografía infantil”, en la legislación y en los convenios internacionales, la GSMA prefiere no utilizarlo, ya que, en general, la “pornografía” se asocia con representaciones de actividad sexual, entre adultos, de mutuo acuerdo. Por esta razón, el uso del término “pornografía infantil” no describe, de forma adecuada, las representaciones sexuales en las que participan niños y su uso puede ocasionar malos entendidos. Para evitar malos entendidos, este documento se refiere a “contenido de abuso sexual infantil”, al amplio espectro de contenidos de abuso sexual y enfatiza en los aspectos abusivos y de explotación de este fenómeno.

Una cuestión fundamental a resolver es que los marcos legales vigentes que prohíben la explotación sexual de la infancia a menudo se refieren a la “pornografía infantil”, pero como se destaca por la INTERPOL, “pornografía” se percibe como actos consensuados entre adultos y no el abuso sexual de un niño.¹ Por lo tanto, un desafío clave sigue siendo consagrar en la legislación nacional y los convenios internacionales una definición de contenido de abuso sexual infantil que contenga certeza jurídica y sanciones eficaces para impedir su creación y circulación, y que sea compatible con los marcos auto-regulados de notificación y retirada.

Es importante para todos los que participan en la lucha contra el contenido de abuso sexual infantil utilicen definiciones precisas y coherentes en sus políticas y procedimientos, como los reconocidos y anticipados por el Grupo de Trabajo Interinstitucional (*Interagency Working Group*) que adoptó directrices globales de terminología sobre explotación sexual y abuso sexual infantil.²

Líneas de denuncia, pueden ser operadas por una agencia gubernamental o una organización autorregulada reconocida que reciba y evalúe los reportes de explotación sexual y abuso sexual infantil alojados en la web. Una línea de denuncia reportará contenidos de abuso sexual infantil al servicio en línea correspondiente y/o a la autoridad competente solicitando su remoción del acceso y la circulación pública.

Notificación y retirada, conocido como NTD por sus siglas en inglés (Notice and Take Down), se refiere a los procedimientos de una empresa para la recepción de denuncias de clientes, empleados, autoridades competentes o líneas de denuncias sobre contenidos de abusos sexual infantil descubiertos en las redes o servicios de la compañía y para prevenir el acceso y la distribución del mismo.

¹ INTERPOL, ‘Appropriate Terminology’, 2016, <www.INTERPOL.int/Crime-areas/Crimes-against-children/Appropriate-terminology>.

² ECPAT, ‘Interagency Working Group Adopts Global Terminology Guidelines for the sexual exploitation and sexual abuse of children’, 2 de Febrero de 2016, <www.ecpat.net/news/interagency-working-group-adopts-global-terminology-guidelines-sexual-exploitation-and-sexual>.

INTRODUCCIÓN

El Internet ofrece a adultos, jóvenes y niños oportunidades sin precedentes de compartir ideas y expresar opiniones, y acceder a la información, aprender y comunicarse. Sin embargo, el entorno en línea también crea vías para el abuso sexual y la explotación de los niños y para la circulación y el consumo de contenidos de abuso sexual infantil (CSAM, por sus siglas en inglés).

Este documento proporciona información para ayudar a las empresas a establecer políticas y prácticas que apoyen la eliminación rápida y eficaz de contenidos de abuso sexual infantil. En particular, se proporciona una guía de alto nivel sobre:

- Establecimiento de una función exclusiva para investigar y tomar las medidas adecuadas contra contenidos de abuso sexual infantil.
- Puesta en práctica de políticas y procedimientos operacionales para actuar sobre la notificación y retirada de contenidos de abuso sexual infantil después de ser denunciado e investigado, incluyendo la eliminación de acceso y circulación
- Establecimiento de políticas y prácticas para la formación y el bienestar del personal.
- Desarrollo de relaciones y trabajo con interesados clave como la policía y las líneas de denuncias nacionales.

Se ofrecen también referencias y enlaces a una serie de contenidos que pueden ayudar a las empresas a entender mejor el papel y valor de la notificación y retirada en la lucha contra los contenidos de abuso sexual infantil en línea, además de otras herramientas y enfoques valiosos.

Las prácticas sólidas y eficaces para la eliminación del contenido de abuso sexual infantil disponible, ayuda a prevenir la re-victimización de los niños, hace que las empresas sean menos atractivas para los que participan de su creación, publicación y distribución y ayudan a identificar y procesar a los delincuentes. Al trabajar juntos, la industria, líneas de denuncia y autoridades competentes pueden reducir significativamente la cantidad de este contenido abusivo en línea y el tiempo que se necesita para eliminar dicho contenido.

Reportes de la *Internet Watch Foundation* (IWF)³ muestran que, a partir de 2015, menos del 0,2% del contenido de abuso sexual infantil en todo el mundo fue alojado en el Reino Unido, menos que el 18% en 1996, y el 38% de las páginas web que contienen este tipo de contenido se eliminan en respuesta a pedidos de remoción dentro de los 60 minutos o menos, y el 59 por ciento fueron retirados dentro de los 120 minutos o menos.⁴ La *Asociación Internacional de Líneas de denuncias de Internet* (INHOPE, por sus siglas en inglés), reportó que en 2014 el 93% del contenido de abuso sexual infantil en Europa y el 91% de todo el mundo fue retirado del acceso público de Internet en menos de 72 horas.⁵ Una tarea para la industria es reducir aún más los tiempos de eliminación para eliminar el "espacio" para los contenidos de abuso sexual infantil en línea y para acelerar los procesos de identificación y recuperación de los niños víctimas del abuso.

3 Establecido en 1996 por la industria de Internet, IWF opera la "Línea de denuncia del Reino Unido", <www.iwf.org.uk/hotline>, como una manera para que el público y los profesionales de la tecnología puedan reportar contenido criminal en línea de modo seguro y confidencial.

4 Internet Watch Foundation, 'New Tactics Mean 137% Increase in Identified Child Sexual Abuse Imagery'. IWF, Cambridge, United Kingdom, 13 de Abril de 2015, <www.iwf.org.uk/about-iwf/news/post/407-new-tactics-mean-137-increase-in-identified-child-sexual-abuse-imagery>; and IWF, *Annual Report 2015*, p. 11, <<https://www.iwf.org.uk/assets/media/annual-reports/IWF%202015%20Annual%20Report%20Final%20for%20web.pdf>>.

5 INHOPE, '2014 Facts, Figures & Trends: The fight against online child sexual abuse in perspective', 2015, <www.inhope.org/tns/resources/statistics-and-infographics/statistics-and-infographics-2014.aspx>.

1. ¿QUÉ ES NOTIFICACIÓN Y RETIRADA?

“Notificación y retirada” es considerada como una herramienta vital en la eliminación del contenido de abuso sexual infantil desde su origen, manteniendo a Internet libre de este contenido e interrumpiendo el ciclo de explotación sexual y abuso de la infancia y su re-victimización.⁶ Se refiere a los procedimientos de la empresa para el manejo de denuncias que pueden venir de los clientes, los empleados, la autoridad competente o las líneas de denuncias sobre contenido de abuso sexual infantil que ha sido descubierto en las redes o servicios de la empresa.

Una notificación recibida de la policía o de una línea de denuncia que pide una empresa la “retirada” de contenido de abuso sexual infantil puede ser percibida de forma incorrecta –es importante entender que una notificación de retirada no significa automáticamente una solicitud para eliminar el contenido. “Retirada” significa actuar con prontitud para identificar si el contenido reportado es ilegal y, si es así, eliminar y aislar el contenido para que no puedan ser vistos o distribuidos por el público. La eliminación de contenido de abuso sexual infantil puede comprometer una investigación criminal en curso que es desconocida para la empresa y también impedir la identificación de los niños que están siendo abusados.

Si el contenido de abuso sexual infantil es confirmado, debe ser aislado dentro de las redes y servicios de la compañía de modo seguro y permanecer accesible sólo a aquellos empleados autorizados a investigar y accionar sobre las denuncias de dichos contenidos. Las empresas deben revisar si la ley sobre el manejo de contenido de abuso sexual infantil es aplicable en su jurisdicción.

2. PASOS CLAVE PARA ESTABLECER CAPACIDADES DE NOTIFICACIÓN Y RETIRADA

Como se reflejan las *Directrices de Protección de la Infancia en Línea para la Industria* desarrolladas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y UNICEF,⁷ un número creciente de empresas responsables están tomando medidas fundamentales para ayudar a prevenir que sus redes y servicios sean usados de modo inadecuado para difundir contenido de abuso sexual infantil o para facilitar la explotación sexual de los niños. Esta sección destaca los pasos clave que pueden tomarse para establecer capacidades y prácticas de notificación y retirada efectivas.

En primera instancia, hay cinco pasos fundamentales que una empresa puede tomar para asegurar que no “haya espacio” para CSAM en los servicios que ofrece:

- En primer lugar, **buscar compromiso a nivel directivo**, apoyar y rubricar la prohibición y el combate contra el contenido de abuso sexual infantil. Esto enviará un mensaje claro a los empleados y cualquier persona que utilice las redes y servicios de la compañía de que el CSAM no será tolerado y que la empresa cooperará completamente con la policía y otras partes interesadas para combatir dicho contenido.⁸
- En segundo lugar, **desarrollar una política clara** que establezca el compromiso de la empresa y su posición sobre los contenidos de abuso sexual infantil. Esto es importante para establecer una dirección interna en la compañía.
- En tercer lugar, **asignar la responsabilidad de puesta en práctica esa política y desarrollar procedimientos y capacidades documentadas claras** para la eliminación de los contenidos de abuso sexual infantil del acceso público y su posterior transmisión. Asegurarse de que estos procedimientos son accesibles dentro de la empresa y también se aplican a terceros que la empresa utiliza y que tienen un papel en la notificación y retirada.
- En cuarto lugar, **establecer un puesto exclusivo** integrado por empleados capacitados. Esto reduce al mínimo el impacto sobre otros empleados a la exposición a CSAM y ayuda a evitar la responsabilidad de una empresa en un posible procesamiento en casos donde la posesión o la visualización de contenidos de abuso sexual infantil es ilegal incluso para empleados (véase la Sección 4.2).
- En quinto lugar, **tratar de establecer un memorándum de entendimiento** entre la empresa, la autoridad competente y la línea de denuncia nacional que otorgue protección a los empleados que actúen a título profesional para investigar, informar y quitar contenidos de abuso sexual infantil. Esto ayudará a las preocupaciones y ansiedades empleados de ser juzgados por simplemente hacer su trabajo.

6 Véase, por ejemplo: Internet Watch Foundation, *Annual Report 2015*, <<https://www.iwf.org.uk/assets/media/annual-reports/IWF%202015%20Annual%20Report%20Final%20for%20web.pdf>>.

7 International Telecommunication Union and United Nations Children’s Fund, *Guidelines for Industry on Child Online Protection*, ITU y UNICEF, 2014, <www.unicef.org/csr/COPguidelines.htm>. Véase también: UK Council for Child Internet Safety, *Child Safety Online: A practical guide for providers of social media and interactive services*, UKCCIS, 29 de Febrero de 2016, <www.gov.uk/government/publications/child-safety-online-a-practical-guide-for-parents-and-carers>.

8 Por ejemplo, véase: Twitter Inc., ‘Help Center: Child sexual exploitation policy’, 2016, <<https://support.twitter.com/articles/37370>>.

3. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

3.1. Desarrollar políticas

Es importante desarrollar una política clara y documentar los procedimientos y procesos necesarios para manejar solicitudes de notificación y retirada, y asegurar el rápido aislamiento y eliminación del contenido de abuso sexual infantil del acceso público y su posterior transmisión. La política y los procedimientos deben reflejar la legislación nacional, dado que en algunos países puede ser ilegal eliminar este tipo de contenidos sin antes recibir autorización de la autoridad competente.

Las políticas y procedimientos deben ser claros y fáciles de entender, establecer las responsabilidades del personal y proporcionar una orientación clara sobre cómo procesar las denuncias de contenido de abuso sexual infantil e incluir las normas clave. Por ejemplo, el personal debe ser advertido de no hacer circular ni compartir el contenido de abuso sexual infantil y procesar dicho contenido estrictamente de acuerdo con las políticas y procedimientos. Los procedimientos deben reflejar no sólo los requisitos del puesto de investigación de contenidos de abuso sexual infantil, sino que también deben proporcionar una orientación clara a los servicios de atención al cliente y al personal de primera línea para asegurar que las denuncias son manejadas de una manera compatible y eficaz.

Una buena política y procedimientos eficaces son vitales para asegurar la integridad del proceso y proporcionar bases que garanticen la rápida eliminación de los contenidos de abuso sexual infantil de circulación y apoyen el flujo y la recopilación de información que ayude a identificar y rescatar a los niños presentes en dichos contenidos y para enjuiciar a los delincuentes.

3.2. Implementar procedimientos de notificación y retirada

Es importante que el contenido de abuso sexual infantil se maneje de acuerdo con la ley por un número de razones clave. Estas incluyen proteger empresas y empleados de toda responsabilidad, garantizar la rápida eliminación del contenido, recuperar y custodiar a los niños y mantener la integridad de la evidencia y los datos del proceso para contribuir a la acusación de los agresores.

No hay una ley única sobre notificación y retirada del contenido de abuso sexual infantil –cada país puede tener sus propias leyes que definan los contenidos de abuso sexual infantil y delinear obligaciones de notificación y retirada. Por lo tanto, es necesario establecer y seguir una política y un proceso basado en la legislación nacional.

En 2000, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea emitieron una directiva sobre el “comercio electrónico” en virtud de la cual los proveedores de servicios de Internet son responsable una vez que tienen conocimiento de una actividad ilegal en sus redes.⁹ La directiva no establece procedimientos de notificación y retirada específicos; en cambio, ha conducido a exitosos esquemas voluntarios autorregulados de notificación y retirada en países como Alemania y el Reino Unido.¹⁰

En Estados Unidos, las empresas están obligadas a informar sobre contenidos de abuso sexual infantil al Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados (NCMEC, por sus siglas en inglés), que ha operado las denuncias CyberTipline desde 1998. La línea de denuncia acepta y acciona reportes de sospecha de explotación infantil, incluyendo contenidos de abuso sexual infantil y obra con la industria para establecer buenas prácticas y garantizar procesos efectivos.¹¹

9 Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico), <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031&from=ES>>.

10 Wei, Weixiao, *Online Child Sexual Abuse Content: The development of a comprehensive, transferable international Internet notice and takedown system*, Nominet Trust y la Internet Watch Foundation, 2010, <www.iwf.org.uk/resources/independent-report>.

11 National Center for Missing and Exploited Children, ‘CyberTipline’, 2016, <www.missingkids.org/cybertipline>.

Un proceso de notificación y retirada puede adoptar tres formas principales:

- Una denuncia sobre potencial contenido de abuso sexual infantil alojado en redes o servicios de la empresa que puede ser recibida directamente de un miembro del público; en este caso:
 - La legislación local puede permitir a la empresa aislar y/o eliminar el acceso público del contenido reportado.
 - Una empresa puede entonces referir inmediatamente el contenido de abuso sexual infantil potencial a la autoridad pertinente o a una línea de denuncia nacional, quedando pendiente de instrucciones formales para el bloqueo o la eliminación permanente de dicho contenido de las redes de la empresa.
- Una notificación puede ser recibida directamente de una línea de denuncia nacional que requiera la remoción del contenido de abuso sexual infantil o la eliminación de una dirección URL que proporcione acceso a dicho contenido.
- Una notificación puede ser recibida directamente por la autoridad competente autorizando y exigiendo la remoción del contenido de abuso sexual infantil.

La siguiente figura muestra un ejemplo del flujo del proceso.



Ejemplo en un procedimiento de eliminación de contenido de abuso sexual infantil producto de denuncias de clientes, líneas de denuncias o autoridades competentes.

3.3. Proporcionar un esquema estandarizado para reportar CSAM

Muchas compañías ofrecen un mecanismo simple y fácil de usar, a menudo a través de sus sitios web, para reportar contenido de abuso sexual infantil directamente a la empresa o a la autoridad competente o a las líneas de denuncias.¹² La empresa debe asegurarse de que los servicios de atención al cliente están al tanto de estos procesos y de cómo aconsejar a la gente a seguirlos.

Es una buena idea publicar información junto con los procedimientos de denuncia que explique en términos claros y sencillos la posición de la compañía frente a los contenidos de abuso sexual infantil y cómo funciona el proceso de denuncia, incluyendo enlaces con la policía y las líneas de denuncias. Es importante que la gente tenga confianza en el proceso y que este sea fácil de encontrar, rápido y simple de usar.

Si es posible, permita un registro anónimo para alentar a la gente a denunciar posible CSAM en línea sin temor a represalias legales. El anonimato ayuda a capturar "contenido de abuso sexual infantil que de otro modo no se reporta."¹³ Si decide permitir la denuncia anónima, que quede claro que la empresa no será capaz de reconocer o seguir la denuncia directamente.

Si la herramienta de denuncia envía reportes internamente, estos deben ir directamente a un puesto exclusivo de contenidos de abuso sexual infantil dentro de la compañía y no al servicio general de atención al cliente u otra área general del negocio (véase la Sección 3.5, sobre consideraciones para los empleados). Este puesto puede estar dentro del equipo que maneja consultas sobre políticas u otras funciones de seguridad.

¹² Miembros de las líneas de denuncias INHOPE, por ejemplo, se encuentran en <www.inhope.org/gns/our-members.aspx>.

¹³ Smith, Sarah, *Global Strategies for Tackling Child Sexual Abuse Material Online* (2014) report produced for the Winston Churchill Memorial Trust, 2014, n.p., <www.wcmt.org.uk/sites/default/files/report-documents/Smith%20Sarah%20Report%202014%20Final%202.pdf>.

La herramienta de reporte debe pedir a los usuarios información para ayudar a identificar y confirmar la existencia de contenido de abuso sexual infantil. Esta información puede incluir el origen o la fuente de los contenidos, la URL de la página web que aloja el contenido –ya sea que se enteraron mediante correo electrónico, mensajería, redes sociales o videos en directo– y la fecha y hora del descubrimiento o la recepción del CSAM. Ejemplos de diversos enfoques para reportar este tipo de contenidos en línea se pueden encontrar en “*Uso Más Seguro de Dispositivos Conectados y Servicios en Línea por Niños y Jóvenes en la UE y Seguridad de Niños en Línea: Una Guía Práctica para Proveedores de Redes Sociales y Medios Interactivos*”.¹⁴

Se recomienda mantener cierta coordinación con las autoridades nacionales competentes y las líneas de denuncia para desarrollar un enfoque coherente y apoyar cualquier investigación y la posterior prosecución. También es una buena práctica tener una ‘lista blanca’ con las direcciones de correo electrónicos de las líneas de denuncias y las fuerzas del orden de las que se puede recibir una denuncia de CSAM o una solicitud de notificación y retirada. También es una buena práctica establecer puntos de contacto designados entre la empresa y las pertinentes líneas de denuncias y autoridades competentes –el punto de contacto de la compañía debería ser accesible fuera de hora.

3.4. Preservación de CSAM y de los datos de clientes asociados

Cuando se confirma una denuncia de CSAM y el material es removido de la circulación y del acceso al público, la ley o las prácticas de la industria pueden requerir la preservación del CSAM en un entorno seguro, accesible sólo para empleados autorizados. Esto puede incluir la preservación del propio reporte y los datos de los clientes relacionados con el CSAM. Los datos pueden ser requeridos para apoyar cualquier investigación o juicio pretendido por la autoridad competente.

El período durante el cual se retiene el CSAM y los datos asociados deben ser determinados por la autoridad competente de acuerdo con la legislación nacional correspondiente.¹⁵

3.5. Consideraciones sobre el empleado: responsabilidad legal, formación y apoyo

Hay consideraciones y pasos cruciales que las empresas pueden adoptar para garantizar la remoción efectiva de CSAM y para proteger el bienestar de sus empleados.

En primer lugar, la visualización de contenido de abuso sexual infantil puede ser un delito. Con el fin de facilitar la notificación y retirada, los marcos legales deben eximir del personal designado por la industria del procesamiento. Verificar que los empleados estén exentos y cual es la mejor manera de protegerlos. La protección legal de la responsabilidad legal estricta es un elemento importante para fomentar el compromiso y la acción sobre la eliminación del CSAM dentro de la industria y hacer frente a la ansiedad y angustia de los empleados que lidian con denuncias de CSAM por un eventual procesamiento. Si no existe ninguna excepción que se aplique en su país es posible que desee considerar la posibilidad de trabajar a nivel industrial para presionar en favor de dicha protección.

Asegurar que los empleados designados se sientan cómodos con el rol de investigar y eliminar CSAM. También es una buena práctica asegurar que el personal sea controlado y evaluado para determinar su idoneidad en el papel que acordaron con respecto a la revisión y remoción de CSAM.

Asegúrese de que el proceso de contratación sea transparente y que los contratos de los empleados establezcan su rol y el apoyo ofrecido por su compañía. Las líneas de denuncias, tales como la *Internet Watch Foundation* utilizan el proceso de entrevistas para evaluar “si los solicitantes tienen las actitudes personales y cualidades apropiadas para el papel antes de progresar a las etapas más formales de la entrevista.”¹⁶

14 UK Council for Child Internet Safety, 2016, <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/487973/ukccis_guide-final__3_.pdf>.

15 Véase, por ejemplo, ‘Guidelines for Law Enforcement’ adoptadas por Twitter <<https://support.twitter.com/articles/41949#5>>

16 Smith, Sarah, *Global Strategies for Tackling Child Sexual Abuse Material Online* (2014) reporte producido por Winston Churchill Memorial Trust, 2014, n.p.

La exposición constante al contenido de abuso sexual infantil puede ser estresante e incluso traumática para los empleados.¹⁷ Usted puede equipar y ayudar a proteger a su personal, siguiendo algunos simples pasos:

- Interactuar con otros pares de la industria, las líneas de denuncias y la autoridad competente para identificar requisitos de formación y medios necesarios para asegurar que los empleados estén capacitados para hacer su trabajo con eficacia y se sientan capaces de combatir contenidos de abuso sexual infantil.
- Realizar pruebas para asegurar que el personal comprende y pone en práctica de manera efectiva la política de la empresa y los procesos especificados.
- Limitar la cantidad de tiempo en que los empleados están expuestos a los CSAM.
- Proporcionar un espacio de trabajo exclusivo para el equipo encargado de las denuncias de CSAM.
- Proporcionar pantallas privadas para computadoras de escritorio o portátiles con el fin de ayudar a prevenir la exposición accidental de otros empleados al CSAM y reportes relacionados.
- Establecer un programa de apoyo a los empleados y proporcionar acceso a servicios de terapia confidenciales.

La adopción de estas medidas puede ayudar a reducir la rotación de personal, enfermedad y licencias por enfermedad relacionadas con esta desafiante tarea.¹⁸

3.6. Aclarar términos y condiciones del cliente

Los términos y condiciones son cruciales para una que una empresa deje claro qué contenidos y comportamientos son aceptables y para prohibir actividades ilegales tales como la circulación de contenido de abuso sexual infantil. Indique Detalle claramente los siguientes temas en los términos y condiciones:

- Indique que el ofrecimiento o distribución de contenidos ilegales tales como CSAM u otras actividades de explotación sexual infantil no están permitidas.
- Acciones específicas serán tomadas por la empresa, tales como reporte de CSAM a la autoridad competente o a líneas de denuncias y la cooperación con cualquier investigación y procesamiento, incluyendo la preservación y divulgación de datos asociados.
- Si va a suspender o cerrar cuentas y servicios que violan los términos y condiciones.
- Los procesos de reparación disponibles para los clientes que desean impugnar una decisión de remover o, por el contrario, actuar sobre denuncias de CSAM.

También puede ser útil proporcionar enlaces a información sobre la posición de la compañía respecto de los contenidos de abuso sexual infantil y una guía de uso aceptable, y/o enlaces a directrices o recursos proporcionados por la autoridad competente o líneas de denuncias de organizaciones nacionales o internacionales.

La intención es dejar a los clientes claros acerca de sus responsabilidades, y de los derechos y poderes de la empresa para hacer frente a las denuncias de potencial CSAM.

¹⁷ Véase, por ejemplo: Reisman, Judith, 'Picture Poison: Viewing pornography for a living can be deadly', *Salvo*, Autumn 09, pp. 23–25, <www.practicalhomicide.com/Research/ReismanSV10.pdf>.

¹⁸ Para más información sobre como apoyar a los empleados, véase: Technology Coalition, *Employee Resilience Guidebook for Handling Child Sexual Abuse Images*, March 2013, <www.technologycoalition.org/wp-content/uploads/2012/11/EmployeeResilienceGuidebookFinal7-13-1.pdf>; and INHOPE, *Staff Welfare Best Practice Paper*, 2013, <http://inhope.org/Libraries/Best_Practice_Papers/Best_Practice_-_Staff_Welfare_2013.sflb.ashx>.

4. DESARROLLAR RELACIONES Y TRABAJAR CON PARTES INTERESADAS CLAVES

Relacionarse con la industria, el gobierno, la policía y las líneas de denuncias tiene un valor importante en el desarrollo de prácticas sólidas para la lucha contra el contenido de abuso sexual infantil. Si bien las leyes nacionales en general, hacen que la producción y distribución del CSAM sea ilegal, tales actos se llevan a cabo a través de fronteras y jurisdicciones legales. La lucha contra el CSAM en un mundo globalmente conectado requiere cooperación y aplicación de la ley transfronteriza – es una responsabilidad compartida.

El compromiso y la cooperación son cruciales para alcanzar una serie de objetivos clave y responsabilidades conjuntas, incluyendo:

- Eliminación rápida del CSAM de circulación.
- Apoyo al flujo y recopilación de inteligencia para ayudar a identificar y rescatar a los niños que se ven en el CSAM, según las imágenes de la Base de Datos Internacional sobre Explotación Sexual de Niños de INTERPOL.¹⁹
- Asegurarse de que no “hay espacio” en la web para el CSAM y que las personas trabajan juntas para proteger el derecho a la privacidad de la infancia y combatir la explotación sexual y la violencia.

4.1. Relaciones del sector

Considerar el establecimiento de relaciones con otras empresas del sector y el desarrollo de un código de prácticas a nivel de la industria que establezca políticas y prácticas estandarizadas de notificación y retirada de CSAM. Esto fomenta el intercambio de mejores prácticas y fortalece acciones contra los CSAM en los planos nacional e internacional. Un ejemplo de esto es la Alianza Móvil contra contenidos de abuso sexual infantil, que ha producido una serie de guías y asesoramientos y ha creado una red de relaciones de valor incalculable para ayudar a mantener los servicios móviles libres de CSAM.²⁰

En el Reino Unido, una amplia coalición de la industria comprometida con la línea de denuncia nacional, y la *Internet Watch Foundation*, acordaron en un código de prácticas que define los procedimientos de notificación y retirada mediante los cuales los proveedores de servicios de eliminan o desactivan el acceso a los contenidos potencialmente ilícitos alojados en su redes después de recibir un aviso de la IWF.²¹

4.2. Líneas de denuncia

Las líneas de denuncia exclusivas, nacionales e internacionales, juegan un papel creciente y vital en la identificación y la emisión de denuncias de contenido de abuso sexual infantil, en cooperar con la autoridad competente y en emitir avisos a la industria para la remoción efectiva de los CSAM. Como empresa, es posible que desee identificar la línea de denuncia nacional y mantener relaciones con la misma para ayudar a establecer buenas prácticas y una línea exclusiva de comunicación para garantizar una recepción y acción efectiva de notificación y retirada.

Información sobre, y enlaces a, líneas de denuncia nacionales e internacionales son ofrecidos por INHOPE,²² una red de colaboración de 51 líneas de denuncia en 45 países en todo el mundo que hacen frente a los contenidos ilegales en línea. Si no hay línea de denuncia disponible en su país, puede consultar la publicación conjunta GSMA y INHOPE en la creación de líneas de denuncia, o la “Guía de desarrollo de líneas de denuncia” interactiva de la Fundación INHOPE.²³

19 INTERPOL, ‘Victim Identification’, 2016, <www.INTERPOL.int/Crime-areas/Crimes-against-children/Victim-identification>.

20 GSMA, ‘Mobile Alliance’, <www.gsma.com/mobilealliance>.

21 Internet Watch Foundation, ‘IWF Funding Council Code of Practice for Notice and Takedown of UK Hosted Content within IWF Remit’, <www.iwf.org.uk/members/member-policies/funding-council/code-of-practice>.

22 International Association of Internet Hotlines, <www.inhope.org>.

23 GSMA Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content and INHOPE, *Hotlines: Responding to reports of illegal online content – A guide to setting up an Internet hotline*, August 2014, <www.gsma.com/mobilealliance>; and INHOPE Foundation, ‘Hotline Development Guide’, <www.hotlinedevelopmentguide.org>.

4.3. Autoridad competente

Cooperar con la aplicación de ley ayudará a fomentar relaciones fuertes que apoyen el intercambio de conocimientos y el desarrollo de las mejores prácticas y aseguren que los procedimientos de notificación y retirada sean eficaces y funcionen de acuerdo a los marcos legales nacionales. Sus organismos nacionales y regionales encargados de hacer cumplir la ley pueden tener unidades dedicadas y políticas específicas en relación con la investigación y el enjuiciamiento del CSAM.

Un buen punto de partida sería la página web de la autoridad competente específica, las de las autoridades competentes y las líneas de denuncias internacionales que se encargan de notificación y retirada del CSAM. Enlaces a información y recursos relacionados incluyen los siguientes:

- INTERPOL ayuda a proporcionar formación y promover las mejores prácticas para las fuerzas policiales en los países miembros en la lucha contra el CSAM. La información sobre los delitos en Internet contra la infancia se puede encontrar en <www.INTERPOL.int/Crime-areas/Crimes-against-children/Crimes-against-children>.
- El Virtual Global Task Force representa a los organismos regionales, nacionales e internacionales competentes que se han unido para luchar contra el abuso sexual infantil en línea en todo el mundo. Además, proporciona enlaces a la autoridad competente y líneas de denuncia CSAM regionales <<http://virtualglobaltaskforce.com>>.
- La *Directrices del Consejo de Europa para la cooperación entre las autoridades responsables de velar por el cumplimiento de la ley y los proveedores de servicios de Internet en la lucha contra la ciberdelincuencia* se ha desarrollado para ayudar a los proveedores de servicios de Internet y a las autoridades competentes de cualquier país establecer relaciones de trabajo. Está disponible en más de una docena de idiomas en <www.coe.int/en/web/cybercrime/lea/-isp-cooperation>.

5. HERRAMIENTAS Y CAPACIDADES COMPLEMENTARIAS

Notificación y retirada no es más que una herramienta crucial para combatir el contenido de abuso sexual infantil. Al desarrollar productos y servicios, es una buena práctica identificar de qué manera podrían ser mal utilizados para explotar sexualmente a la infancia y crear o distribuir contenido de abuso sexual infantil. Hacerse estas preguntas ayuda a identificar soluciones y da lugar al desarrollo de una serie de herramientas, recursos y prácticas adicionales que ayudan a prevenir e interrumpir la disponibilidad del CSAM en línea. Algunas de estas herramientas y recursos incluyen:

- Lista de direcciones URL que contienen CSAM son mantenidas por una serie de líneas de denuncia, como la IWF y el NCMEC,²⁴ las cuales están puestas a disposición de las organizaciones miembro, que pueden bloquear el acceso a cualquier URL en la lista.
- INTERPOL mantiene y pone a disposición una lista de “lo peor de” direcciones URL que se pueden utilizar para limitar la distribución y disponibilidad del CSAM en las redes de acceso.²⁵
- BASELINE, que está siendo desplegada por INTERPOL, es un esquema que permitirá a la industria escanear CSAM en sus sistemas mediante el envío de firmas hash a un servidor, que a través de la respuesta ‘hit/no hit’ de una API ayude a identificar y eliminar el contenido de sus redes.
- PhotoDNA, desarrollado por Microsoft, es una tecnología que ayuda de forma automática detectar e informar sobre la distribución de imágenes de explotación infantil. PhotoDNA puede ayudar a reducir los costos y hacer la notificación y retirada más eficiente, por lo que es posible eliminar imágenes de abuso sexual infantil con mayor rapidez.
- En la iniciativa de la industria “*Hash Value Sharing*” líneas de denuncias como la IWF, el NCMEC e INHOPE están creando *huellas dactilares digitales únicas*, o valores “*hash*”, a partir de imágenes de abuso sexual infantil identificadas. Las listas de los valores *hash* se ponen a disposición de las organizaciones miembro y también pueden apoyar iniciativas internacionales o nacionales. El gobierno del Reino Unido, por ejemplo, está utilizando esta tecnología en su recientemente creado *Banco de Imágenes de Abuso Infantil*.²⁶

²⁴ IWF, <www.iwf.org.uk/members/member-policies/url-list>; NCMEC, <www.missingkids.org/Exploitation/Industry>.

²⁵ INTERPOL, ‘Access Blocking’, 2016, <www.INTERPOL.int/Crime-areas/Crimes-against-children/Access-blocking/The-INTERPOL-%22Worst-of%22-list>.

²⁶ Gobierno del Reino Unido de Gran Bretaña, ‘Guidance: Child abuse image database’, 16 de Noviembre de 2015, <www.gov.uk/government/publications/child-abuse-image-database>.

6. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Para ser eficaces en la notificación y retirada se requiere la cooperación nacional, regional e internacional, el intercambio de información, el conocimiento y las mejores prácticas, como lo demuestran los enormes esfuerzos de la industria, las líneas de denuncia, las autoridades competentes y las organizaciones no gubernamentales en varias jurisdicciones. Estos esfuerzos deben informar la revisión y el desarrollo de marcos legales para asegurar una base sólida de acción en un mundo cada vez más conectado. La interoperabilidad entre marcos legales transfronterizos es necesario para asegurar que no exista contenido de abuso sexual infantil en línea.

Luchar contra el contenido de abuso sexual infantil y proteger a los niños contra la explotación sexual es responsabilidad de todos y necesita que todos hagamos nuestra parte. Usted puede ayudar a asegurar que su organización apoye la identificación y eliminación del CSAM mediante el uso de las instrucciones de este documento –y el establecimiento de relaciones con los colegas de la industria, las líneas de denuncia y la autoridad competente para crear un mundo mejor para los niños.

Información adicional y directrices para abordar el combate de CSAM

Child Pornography: Model legislation & global review, 8th edition, International Centre for Missing & Exploited Children, <www.icmec.org/child-pornography-model-legislation>

Child Safety Online: A practical guide for providers of social media interactive services, UK Council for Child Internet Safety, <www.gov.uk/government/publications/child-safety-online-a-practical-guide-for-parents-and-carers>

Global Strategies for Tackling Child Sexual Abuse Material Online, Sarah Smith, Winston Churchill Memorial Trust, <www.wcmt.org.uk/sites/default/files/report-documents/Smith%20Sarah%20Report%202014.pdf>

Guidelines for Cooperation between Law Enforcement and Internet Service Providers against Cybercrime, Council of Europe, <www.coe.int/en/web/cybercrime/lea/-isp-cooperation>

Guidelines for Industry on Child Online Protection, ITU and UNICEF, <www.unicef.org/csr/COPguidelines.htm>

Líneas de denuncia: Cómo responder a denuncias de contenidos ilegales en Internet Una guía para establecer y administrar una línea de denuncia en Internet, GSMA y INHOPE, <www.inhope.org/tns/resources/UsefulDocuments.aspx>

Mobile Operator's Contribution to Notice and Take Down in the Context of Illegal Child Sexual Abuse Content, GSMA Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content, <www.gsma.com/mobilealliance>

Sound Practices Guide to Fight Child Sexual Exploitation Online, Thorn, <www.wearethorn.org/sound-practices-guide-stopping-child-abuse>

Child Online Safety Assessment Tool, UNICEF, <<http://www.unicef.org/csr/childrensrightsandinternet.htm>>

