



Stand Up
For Digital
Rights

En Defensa de los Derechos Digitales: Recomendaciones para el Uso Responsable de la Tecnología

Recomendaciones para ampliar el acceso

Infraestructura

- Los proveedores de acceso a Internet deben invertir una proporción razonable de sus ganancias en ampliar la infraestructura que provee acceso a Internet, especialmente con el fin de llegar a las comunidades marginadas, incluso mediante posibles alianzas público-privadas para alcanzar este objetivo.

Medidas de costo

- Los proveedores de acceso a Internet deben considerar financiar o respaldar de otra manera los programas o iniciativas diseñados para apoyar el acceso para los hogares más pobres.
- Los proveedores de acceso a Internet deben trabajar para mitigar o eliminar las diferencias de precios entre los clientes rurales y urbanos.

Promover la accesibilidad

- Los intermediarios en línea del sector privado (intermediarios) deben promover el desarrollo de contenidos pertinentes a las comunidades menos conectadas y/o en lenguas minoritarias, así como la concientización en dichas comunidades y entre dichos grupos lingüísticos sobre el potencial del Internet.
- Los intermediarios deben promover la accesibilidad para las personas con discapacidad al adoptar las Pautas de Acceso al Contenido en la Web del Consorcio de la Web (W3C).

Otros asuntos

- Los proveedores de acceso a Internet deben hacer esfuerzos razonables para dar seguimiento a cualquier intento de los gobiernos de adoptar normas legislativas que menoscaben indebidamente la expansión de acceso a Internet y deben comprometerse a o abogar por la concientización y el apoyo activo para combatir tales medidas.
- Los proveedores de acceso a Internet nunca deben acceder a un pedido externo de cortar el acceso o negar el servicio a un o una usuario(a) a menos que así se requiera por una orden legal clara y vinculante.

Recomendaciones para la neutralidad de la Red

Apoyar la neutralidad de la Red

- Los proveedores de acceso a Internet deben respetar el principio de la neutralidad de la Red, incluso cuando no se les requiera por ley. Entre otras cosas, esto implica:
 - No debe haber discriminación en el manejo de tráfico a través de sus redes y sistemas.
 - Se debe diseñar políticas y protocolos técnicos para la gestión de tráfico que promuevan objetivos imparciales de gestión de tráfico.
- Los proveedores de acceso a Internet deben ser transparentes respecto a las políticas y prácticas de gestión de tráfico o de información que emplean; asimismo, deben proporcionar información estadística detallada sobre la manera en que se maneja en realidad dicho tráfico e información.
- Los intermediarios deben apoyar y promover la idea de la neutralidad de la Red y, como mínimo, nunca ejercer presión en contra de reformas de la legislación en tanto que dichas reformas promuevan este objetivo.

Neutralidad de la Red y ampliar el acceso

- Los programas para ampliar el acceso a Internet que ofrecen una compensación en términos de servicios o conectividad deben ser diseñados de una manera abierta, no exclusiva y transparente que respete la neutralidad de la Red y el derecho de los y las usuarios(as) de escoger el material al que deseen acceder. En cuanto a dichos programas, el objetivo de proporcionarle una ventaja competitiva al proveedor de acceso no debe menoscabar el objetivo más amplio de asegurar la conectividad.
- Se debe evitar los programas para ampliar el acceso que aplican un “tipo cero” (o sea, que proporcionan acceso gratis a ciertas determinadas aplicaciones o servicios) a menos que se pueda demostrar claramente que estos sean significativamente más efectivos que programas similares que no infrinjan la neutralidad de la Red. Los proveedores de acceso que ofrecen

tales programas deben facilitar información sobre su eficacia a efectos de verificación independiente.

Recomendaciones para la moderación de contenidos

Claridad y comunicación

- Los intermediarios deben publicar, en un lugar prominente, guías de sus políticas y prácticas de intervención en cuanto a contenidos, que sean claras, exhaustivas y fáciles de entender y que incluyan información detallada sobre la manera en que dichas políticas se hagan cumplir. Cuando es necesario que las políticas sean complejas debido al hecho que forman la base de un contrato legal con los usuarios, deben ser acompañadas por resúmenes o guías explicativas que sean claras, sucintas y fáciles de entender.
- Los mecanismos de notificación de los intermediarios sobre los derechos de autor deben proporcionar información tanto para los denunciantes como para los usuarios sobre las limitaciones y las excepciones a los derechos de autor y, en su caso, avisar a los denunciantes sobre las posibles consecuencias de presentar una denuncia falsa.
- Las políticas que abordan los contenidos problemáticos (tal como la eliminación o moderación) que vayan más allá de los requisitos formales legales deben basarse en políticas claras y predeterminadas que puedan justificarse con referencia a una norma basada en criterios imparciales (tal como un servicio apropiado para las familias) los cuales estén elaborados en la política: dicha norma no debe basarse en objetivos ideológicos o políticos. En cuanto sea posible, los intermediarios deben consultar con sus usuarios al determinar tales políticas.

Procedimiento para recibir y adjudicar quejas

- Terceros que presenten una queja sobre contenido inapropiado o ilegal deben estar obligados a indicar la regla jurídica o de política presuntamente violada por dicho contenido.
- Los intermediarios deben ser consistentes en aplicar cualquier política de moderación de contenidos o reglas jurídicas y deben analizar detenidamente cualquier reclamación bajo dichas políticas o reglas antes de aplicar alguna medida. Asimismo, deben contar con procedimientos para monitorear abusos de sus sistemas de moderación de contenidos y deben examinar con mayor cuidado las reclamaciones de usuarios que presenten frecuentes reclamaciones frívolas o abusivas.
- Los intermediarios deben, sujetos solo a limitaciones jurídicas o técnicas, avisar cuanto antes a los o las usuarios(as) cuando algún contenido creado, subido o albergado por estos sea objeto de alguna queja o restricción. El aviso debe incluir una referencia a la regla jurídica o de política en cuestión,

así como una explicación del procedimiento que se aplicará, las oportunidades disponibles para que el o la usuario(a) haga aportaciones antes de que se tome una decisión y defensas comunes a la aplicación de dicho procedimiento.

- Cuando se propone actuar respecto a algún contenido creado, subido o albergado por un(a) usuario(a), a este(a) normalmente se le dará la oportunidad de impugnar dicha acción. En cuanto sea posible, sujeto a limitaciones razonables técnicas y de recursos, a los o las usuarios(as) se les debe ofrecer el derecho de apelar contra cualquier decisión de actuar contra el contenido en cuestión.

Restricción de contenidos

- Las medidas para eliminar o restringir de cualquier otra manera el contenido de terceros deben ser lo más exactas posible y solo deben aplicarse al contenido específico que infrinja la norma jurídica o de política en cuestión.
- Los intermediarios deben considerar la disponibilidad de medidas menos intrusivas que aseguren una protección contra el contenido dañino sin necesariamente eliminar dicho contenido, tal como la posibilidad de optar por la inclusión voluntaria para acceder al contenido.
- Cuando se adopta alguna medida contra el contenido, el intermediario debe, sujeto a limitaciones técnicas razonables, conservar los medios para revocar dicha medida mientras cualquier apelación contra la medida, incluso cualquier apelación jurídica, quede pendiente.
- Cuando se borra o se desactiva la cuenta de un o una usuario(a), a estos(as) se les debe ofrecer la opción de preservar y exportar los datos de dicha cuenta, a no ser que el material sea patentemente ilegal (o sea, en el caso de imágenes de abuso sexual infantil) o cuando se lo haya declarado ser ilegal por una orden jurídica clara y vinculante.

Recomendaciones para proteger la privacidad

Comunicar con los o las usuarios(as)

- Los intermediarios deben publicar información clara y transparente sobre sus políticas y prácticas respecto a la recolección, procesamiento y compartimiento de información sobre los o las usuarios(as), así como el nivel de privacidad que se ofrece a sus usuarios. Esto debe incluir una lista de los tipos específicos de terceros que reciban acceso, así como información sobre la manera en que dichos terceros puedan utilizar la información. Cuando es necesario que las políticas sean complejas debido al hecho que forman la base de un contrato jurídico con los usuarios, deben ser acompañadas por resúmenes o guías explicativas que sean claras, sucintas y fáciles de entender.

- Los intermediarios deben asegurarse de que cualquier representación que proporcionen a los o las usuarios(as) respecto a la privacidad o la anonimidad sea clara y razonable; asimismo, deben respetar ellos mismos esos compromisos.
- Los intermediarios deben permitir a sus usuarios ver la información personal que han recabado o compartido referente a ellos.
- Los intermediarios deben tomar medidas razonables para educar a sus usuarios sobre la seguridad en línea y deben considerar la posibilidad de introducir incentivos para alentar a los o las usuarios(as) a adoptar buenas prácticas de seguridad.
- Cuando ocurre una violación de seguridad, los intermediarios deben notificar inmediata y completamente a sus usuarios, especialmente a cualquiera cuya información haya sido o pueda haber sido puesta en riesgo.

Minimización de datos

- Los intermediarios deben limitar la cantidad de datos personales recabados y almacenados sobre los o las usuarios(as) a la que sea razonablemente necesaria para propósitos operacionales o comerciales.
- Los intermediarios deben hacer esfuerzos razonables para limitar las maneras en que procesan datos personales sobre los o las usuarios(as) a lo que sea razonablemente requerido para sostener sus modelos de negocio, incluso al limitar el procesamiento de datos personales a sistemas totalmente automatizados siempre que sea posible.
- Los intermediarios que dependen de un modelo de negocio en el cual los o las usuarios(as) cambian su información personal por servicios deben considerar ofrecer a los clientes la posibilidad de excluirse voluntariamente del modelo a cambio de pagar por el servicio.
- Los intermediarios deben permitir a los o las usuarios(as) pedir que sus cuentas sean permanentemente eliminadas, incluida toda la información que el intermediario haya recabado sobre ellos (salvo cuando dicha información haya sido agregada o procesada junto con otra información y su extracción no sea factible o cuando se requiera para fines operativos corrientes).

Asegurar los datos

- Cualquier información sobre los o las usuarios(as) debe, siempre que sea posible jurídica, operativa y técnicamente, ser codificada y anonimizada durante su almacenamiento.
- Los intermediarios deben, siempre que sea posible, mantener la codificación de extremo a extremo.
- Cuando se revelan datos para fines de investigación, lo cual es una acción reconocida de interés público, los intermediarios deben asegurarse de que se haya adoptado medidas adecuadas para proteger cualquier contenido

privado en dichos datos, por ejemplo, al anonimizar debidamente los datos o al requerir a los investigadores que limiten una mayor difusión de los datos.

Anonimidad

- Los intermediarios deben tomar en cuenta el impacto en los derechos humanos de las políticas de registro con el nombre verdadero y deben esforzarse para mitigar cualquier impacto negativo, entre otras medidas permitir el uso de seudónimos o permitir que algunos elementos del servicio se utilicen con anonimato. Los intermediarios no deben requerir el registro con el nombre verdadero cuando esto pueda perjudicar significativamente los derechos de sus usuarios.

El derecho al olvido

- Los motores de búsqueda que están sujetos al derecho de olvido deben publicar información detallada sobre sus políticas, normas, y procesos de toma de decisiones al evaluar solicitudes de eliminación, así como información agregada sobre el número de solicitudes recibidas y la manera en que estas se tramitaron.
- Los motores de búsqueda deben desarrollar políticas y normas vigorosas y detalladas respecto a la manera en que se aplica el derecho de olvido, las cuales aseguren un debido equilibrio entre la libertad de expresión y el derecho a la información, por un lado, y la privacidad, por el otro. Asimismo, deben llevar a cabo consultas vigorosas con los interesados clave, incluso actores de la sociedad civil, al desarrollar estas políticas y normas.
- Los motores de búsqueda deben respetar el debido proceso al aplicar el derecho al olvido, entre otras medidas informar a todos aquellos cuyo contenido esté sujeto a una solicitud de eliminación, en la medida que esto se permita legalmente, y ofrecerles la oportunidad de alegar que no se deberá bloquear el material, entre otras cosas porque el interés público consiste en la difusión continua de dicho contenido. Se debe considerar el establecimiento de algún mecanismo de apelación o de reconsideración para los casos más difíciles o innovadores.

Recomendaciones para la transparencia y el consentimiento informado

Informar sobre la transparencia

- Los intermediarios deben presentar informes periódicos sobre la transparencia que incluyan, como mínimo:
 - Datos estadísticos sobre el número de solicitudes de eliminación de contenido recibidas, analizados por categoría de solicitud, por tipo de

- solicitante, por la fecha y el tema de la solicitud y por la ubicación del o de la solicitante.
- Datos estadísticos sobre el número de solicitudes recibidas para información sobre los usuarios, analizados por categoría, por tipo de solicitante, por fecha y por la ubicación del o de la solicitante.
 - Información sobre las acciones que los intermediarios hayan tomado proactivamente para hacer cumplir los términos de servicio, incluso datos estadísticos sobre contenido que haya sido retirado y cuentas eliminadas.
- Los intermediarios deben publicar información detallada sobre sus procedimientos para responder a solicitudes de los organismos encargados de hacer cumplir la ley, así como sus procedimientos para tramitar otras solicitudes gubernamentales para restringir contenidos, bloquear servicios o desactivar cuentas.

Términos de servicio

- Los intermediarios deben tomar medidas para asegurarse de que sus términos de servicio queden claros para los usuarios, por ejemplo, al publicar resúmenes o guías explicativas que sean claras, sucintas y fáciles de entender.
- Los intermediarios deben publicar sus términos de servicio en cada una de las lenguas en las que operen y publicar esta información en un lugar prominente en su sitio web.
- Los intermediarios deben apoyar iniciativas que busquen una mayor comprensión de sus términos de servicio, como “Terms of Service; Didn’t Read”, e implementar medidas que incentiven a los usuarios para que realmente los lean.
- Los intermediarios deben consultar con los usuarios antes de hacer modificaciones sustanciales en sus términos de servicio, notificar a sus usuarios de modificaciones en sus términos de servicio y poner a disposición en línea versiones anteriores para que los usuarios puedan evaluar los cambios.
- Los intermediarios deben proveer vías razonables para la participación de aquellos usuarios que busquen clarificación de sus términos de servicio y permitir a los usuarios que propongan cambios.

Otros asuntos

- Los intermediarios deben publicar información sobre la aplicación de sus términos de servicio en distintas jurisdicciones.
- Los intermediarios deben cuestionar las restricciones jurídicas a la información que se pueda divulgar sobre solicitudes de eliminación de contenido o de información sobre los usuarios; asimismo, deben explorar

vías alternativas para facilitar la divulgación, como el uso de los “warrant canaries”¹.

- Los intermediarios no deben incluir automáticamente a sus usuarios en los servicios nuevos.
- Los intermediarios deben asegurarse de evitar material de promoción que sea engañoso, tomando en cuenta el carácter de rápida evolución de los servicios ofrecidos, lo cual significa que es difícil que se desarrollen en el sector aceptaciones y significados establecidos.

Recomendaciones para responder a ataques estatales a la libertad de expresión

Evaluar los riesgos

- Los intermediarios deben llevar a cabo evaluaciones rigurosas de los impactos en los derechos humanos antes de hacer cambios significativos que puedan afectar los derechos humanos, como el lanzamiento de un producto nuevo o la entrada en un nuevo mercado; asimismo, deben desarrollar estrategias para mitigar cualquier riesgo identificado.

Comunicar con los y las usuarios(as)

- Los intermediarios deben publicar guías que expliquen sus procesos internos sobre la manera en que responden a pedidos de agentes del Estado, como por ejemplo solicitudes para proporcionar información sobre los y las usuarios(as).
- Los intermediarios deben ofrecer orientación específica para los y las defensores de los derechos humanos o para otros grupos oprimidos, entre su base de usuarios en países donde existan amenazas específicas contra dichos grupos.

Resistencia

- Los intermediarios solo deben entregar información sobre los y las usuarios(as) cuando se lo requiera legalmente.
- Los intermediarios deben notificar a cualquier usuario que sea objeto de una solicitud de un agente del Estado tan pronto como se lo permita legalmente.
- Los intermediarios deben explorar otras vías razonables para rechazar cualquier exigencia de agentes del Estado que viole los derechos humanos,

¹ Una afirmación en un informe sobre la transparencia que indica que no se ha recibido solicitudes gubernamentales para información dentro de un determinado periodo de tiempo. Esto se puede quitar al recibir tal solicitud, así indicando implícitamente que se ha recibido tal solicitud, pero sin violar cualquier orden de silencio.

entre otras cosas buscar apoyo diplomático de sus gobiernos nacionales y de organizaciones intergubernamentales y entrar en alianzas con otros intermediarios con el fin de presentar un frente unido contra leyes, políticas o prácticas problemáticas.

- Los intermediarios deben, en determinados casos y cuando estos tengan posibilidades reales de éxito, recurrir a opciones legales para impugnar leyes o políticas abusivas y apoyar la promoción de cambios en leyes o políticas opresivas.
- En casos más extremos de claras y graves violaciones a los derechos humanos, los intermediarios deben considerar cuidadosamente sus opciones, entre otras cosas negarse a acatar incluso órdenes jurídicas para actuar que los implicaran en abusos graves de los derechos humanos; asimismo, deben dejar de operar en países donde sus operaciones los lleve a ser cómplices en abusos graves.