



Directrices de protección de
la infancia en línea para la
Industria

Edición 2014



Aviso y descargo de responsabilidad

El presente documento puede ser actualizado en cualquier momento. Las actualizaciones pueden encontrarse en www.itu.int/cop.

Las fuentes externas se mencionan, en su caso. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el UNICEF no se hacen responsables del contenido de las fuentes externas, incluidos los sitios web externos mencionados en la presente publicación. Ni la UIT, ni el UNICEF, ni ninguno de sus representantes será responsable de la utilización de la información contenida en la presente publicación.

La mención a países o territorios, empresas, productos, iniciativas, políticas de empresa, prácticas o directrices específicas, o la referencia a los mismos, no implica en modo alguno que la UIT y/o el UNICEF, los autores o cualquier otra organización a la cual estén afiliados los autores los apoyen o recomienden en detrimento de otros de carácter similar que no se mencionen.

La presente publicación conjunta refleja la labor de la UIT y el UNICEF sobre una cuestión de interés común. Los principios y las políticas de cada organización se establecen por separado y se rigen por las decisiones correspondientes de sus respectivos consejos de administración.

© Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 2014.

Las solicitudes de reproducción de extractos de la presente publicación pueden enviarse a: jur@itu.int y CSR@unicef.org.

Agradecimientos

La presente publicación es el fruto de las consultas que han llevado a cabo la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el UNICEF y se ha beneficiado de los conocimientos especializados de un amplio abanico de autores de instituciones punteras y activas en el sector de las tecnologías de la información y la comunicación y en cuestiones relacionadas con la seguridad de los niños en línea.

Dependencia de Responsabilidad Social Corporativa (UNICEF): Amaya Gorostiaga, Eija Hietavuo

Sección de Protección del Niño (UNICEF): Clara Sommarin

El presente documento también se ha beneficiado de la revisión que han llevado a cabo los siguientes colegas del UNICEF:

Christian Salazar, Maniza Zaman, Bo Viktor Nylund, Susan Bissell, Kerry Neal, Joost Kooijmans y Julia Schulteis.

UIT: Carla Licciardello, Preetam Maloor, Marco Obiso, Despoina Sareidaki

Editor: Catherine Rutgers

La UIT y el UNICEF desear expresar su agradecimiento a Jenny Jones (GSMA) y John Carr (Children's Charities' Coalition on Internet Safety) por su apoyo incesante y su inestimable orientación a lo largo de todo el proceso.

Asimismo, queremos agradecer la extraordinaria labor de nuestros colegas de la Iniciativa PiEL y en especial (la lista responde al orden alfabético):

- Anika Holterhof y Steven Malby, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC)
- Anjan Bose, ECPAT International
- Ellen Blackler, The Walt Disney Company
- Francesca Bosco, Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia (UNICRI)
- Julian Coles (BBC) y Giacomo Mazzone, Unión Europea de Radiodifusión (UER)
- Kim Sanchez, Microsoft Corporation
- Martin Schmalzried, Confederation of Family Organizations in the European Union (COFACE)
- Myla Pilao, Trend Micro
- Paul Cording, Grupo Vodafone
- Robert Shilling y Mick Moran, Interpol
- Roberto Masotti, Emanuela Negro y Lara Campodonico, Telecom Italia
- Sandra Marchenko, International Centre for Missing and Exploited Children (ICMEC)
- Susie Hargreaves y Fred Langford, Internet Watch Foundation (IWF)

Por último, la UIT y el UNICEF desear expresar su agradecimiento al amplio espectro de partes afectadas que participaron en la elaboración de estos contenidos durante las consultas abiertas que tuvieron lugar en diciembre de 2013.

Prólogo

La eclosión de las tecnologías de la información y la comunicación han puesto al alcance de niños y jóvenes una serie de oportunidades de comunicarse, estar conectados, compartir, aprender, acceder a información y expresar sus puntos de vista sobre cuestiones que les afectan y que afectan a sus comunidades sin precedentes. Sin embargo, este acceso a gran escala y más sencillo a Internet y a la tecnología móvil también plantea unos desafíos considerables para la seguridad de la infancia, tanto en línea como en el mundo real.

A fin de reducir los riesgos de la revolución digital sin por ello menoscabar las posibilidades de más niños y jóvenes de disfrutar de los beneficios de esta revolución, los gobiernos, la sociedad civil, las comunidades locales, las organizaciones internacionales y el sector privado deben aunar esfuerzos en pos de un objetivo común.

El sector de la tecnología tiene un papel clave que desempeñar a la hora de sentar las bases para una utilización más segura de los servicios y otras tecnologías basadas en Internet, tanto para los niños de hoy como para los de generaciones futuras. Las empresas deben conceder la máxima prioridad a la protección de los niños, y deben prestar una atención especial a proteger la privacidad de los datos personales de los usuarios jóvenes, preservar el derecho de estos a la libertad de expresión y establecer sistemas que permitan hacer frente a las violaciones de los derechos del niño cuando se produzcan. Allá donde la legislación nacional todavía va por detrás del derecho internacional, las empresas tienen la posibilidad, y la responsabilidad, de armonizar sus prácticas con estas normas.

Esta nueva edición de *Las Directrices de Protección de la Infancia en Línea para la Industria* proporciona un marco al número cada vez mayor de empresas que elaboran, ofrecen o utilizan tecnologías de la información y la comunicación para ofrecer sus productos o prestar sus servicios. Estas compañías están en una posición inmejorable para impulsar soluciones innovadoras, crear plataformas digitales que permitan ampliar las oportunidades educativas y favorecer la participación de niños y jóvenes en la vida cívica de sus comunidades a fin de hacer de ellos verdaderos ciudadanos del mundo.

Las iniciativas locales y nacionales son un elemento esencial, y aguardamos con interés poder colaborar en la elaboración de unas directrices adicionales que permitan a los gobiernos abordar la formulación, aplicación, gestión y seguimiento de Planes Nacionales de Acción a fin de fortalecer la protección de la infancia en línea.

Internet no tiene fronteras, y nuestras actividades para proteger a los niños deben ser ambiciosas y de largo alcance. Queremos dar las gracias a nuestros socios en la iniciativa Protección de la Infancia en Línea (PIeL) y a otras organizaciones que han participado en el proceso abierto de consultas por su valiosísimo apoyo durante la elaboración de estas directrices. Esperamos poder trabajar con nuestros socios en los distintos sectores para hacer de la protección de la infancia en línea una prioridad. Y confiamos en que esta nueva edición de *las Directrices de Protección de la Infancia en Línea* contribuirá a crear un mundo más seguro para todos.



Dr Hamadoun I. Touré
Secretario General
ITU



Sr. Anthony Lake
Director Ejecutivo
UNICEF



Índice de Contenidos

Prólogo	1
Glosario	4
Parte 1 Introducción, áreas clave y directrices generales.....	6
1.1 Finalidad.....	6
1.2. Antecedentes	7
1.3. Cinco áreas clave para la protección y la promoción de los derechos del niño	8
1.4. Directrices generales para todos los sectores conexos	13
Parte 2 Listas de verificación por sector	16
2.1. Operadores móviles.....	16
2.2. Proveedores de servicios de Internet.....	19
2.3. Proveedores de contenidos, vendedores minoristas en línea y desarrolladores de aplicaciones	22
2.4. Proveedores de contenidos generados por el usuario y de servicios interactivos y de medios sociales	25
2.5. Radiodifusión de servicio público y nacional	27
2.6. Fabricantes de equipos, desarrolladores de sistemas operativos y tiendas de aplicaciones	30

Glosario

<p>Adolescente</p>	<p>UNICEF (y otras organizaciones de Naciones Unidas) entiende por “adolescente” toda persona de entre 10 y 19 años de edad. Es importante señalar que, con arreglo al derecho internacional, el término “adolescente” no es vinculante y que las personas menores de 18 años de edad se consideran niños, mientras que las de 18-19 años de edad son adultos salvo que, en virtud de la ley que les sea aplicable, hayan alcanzado antes la mayoría de edad.</p>
<p>Niño</p>	<p>De acuerdo con el artículo 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño, “niño” es todo ser humano menor de 18 años de edad salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad.</p> <p>Nota Importante: cuando utilizamos la palabra “niño” en el texto, también nos referimos a niña y al plural niños y niñas.</p>
<p>Impacto sobre los derechos del niño</p>	<p>Las empresas pueden incidir positiva o negativamente en los derechos del niño¹, por ejemplo a través de la manera en la que operan sus instalaciones; desarrollan, entregan y comercializan sus productos; de la prestación de servicios; de la presión que ejercen a través de relaciones empresariales con partes afectadas y asociados clave; o de su influencia en términos de desarrollo económico y social. De acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, corresponde a las empresas identificar, prevenir, atenuar y, cuando sea conveniente, poner remedio a los efectos adversos que su actividad tiene o puede tener sobre los derechos humanos.</p> <p>Conscientes de la necesidad de proporcionar unas orientaciones explícitas sobre qué significa para las empresas respetar y promover los derechos del niño, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Save the Children y UNICEF – junto con empresas y otras partes afectadas – publicaron Los Derechos del Niño y Principios Empresariales en Marzo de 2012. Los Principios hacen un llamado a las empresas a respetar los derechos del niño, evitar toda vulneración de estos derechos y hacer frente a las posibles consecuencias negativas para los derechos del niño que puedan derivarse de la actividad de la empresa. Los Principios también se alienta a las empresas a adoptar medidas voluntarias encaminadas a promover los derechos del niño a través de las operaciones, los productos y los servicios clave de la empresa, la inversión social estratégica, las actividades de promoción, el compromiso con las políticas públicas y el establecimiento de alianzas de colaboración y otras actuaciones colectivas. Pueden consultar Derechos del Niño y Principios Empresariales en www.unicef.org/csr/12.htm.</p>
<p>Material de explotación sexual infantil</p>	<p>Se entiende por “material de explotación sexual infantil” todo material en el que se muestre a un niño en actividades sexuales explícitas reales o simuladas o se representen de cualquier modo, y con fines eminentemente sexuales, los genitales de un niño, entre otros en fotografías, vídeos, dibujos, dibujos animados, texto o retransmisiones en directo.² Aunque el término “pornografía infantil” es de uso común en leyes y convenciones internacionales, no aparece en las Directrices para la Protección de la Infancia en Línea (DPIeL) porque, a menudo, se entiende que el término “pornografía” se asocia a representaciones del acto sexual entre adultos que han dado su consentimiento. Por este motivo, la expresión “pornografía infantil” puede no ser idónea para describir aquellas representaciones del acto sexual en las que intervienen niños, ya que no pone el acento en el componente de explotación o abuso que se da en este fenómeno ni se hace eco de la amplia gama de materiales pedófilos, y su utilización puede, por lo tanto, provocar confusión.</p>
<p>Ciberacoso</p>	<p>El derecho internacional no define el ciberacoso. A los fines del presente documento, se entenderá por ciberacoso un daño deliberado y reiterado, infligido a través de computadoras, teléfonos celulares u otros dispositivos electrónicos. En el ciberacoso, la comunicación puede ser directa (por ejemplo, en salas de charla o a través de mensajes de texto), semipública (entre otras, publicando un mensaje intimidatorio en una lista de difusión por correo electrónico) o pública (por ejemplo, creando un sitio web para burlarse de la víctima).³</p>

¹ El Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía y el Convenio del Consejo de Europa para la Protección de los Niños contra la Explotación y el Abuso Sexual.

² Schrock, A., y D. Boyd, 'Online Threats to Youth: Solicitation, Harassment, and Problematic Content', Berkman Center for Internet & Society, Cambridge, pág. 21, http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/RAB_Lit_Review_121808_0.pdf.

³ UNICEF, 'Child Safety Online: Global Challenges and Strategies', Innocenti Research Centre, Florencia, pág. 30, www.unicef.org/pacificislands/ict_eng.pdf.

Glosario

<p><i>Captación de niños y jóvenes con fines sexuales (“grooming”)</i></p>	<p>Proceso para, mediante engaño, atraer al niño para que, con o sin su conocimiento, mantenga conversaciones o conductas de contenido sexual; también se entiende por captación de y con fines sexuales todo proceso caracterizado por la comunicación y la socialización entre el agresor y el niño a fin de conseguir que este último sea más vulnerable a los abusos sexuales. El derecho internacional no define el concepto de grooming o captación de niños y jóvenes con fines sexuales; en algunas jurisdicciones, como el Canadá, la expresión inglesa que se emplea para hablar de este fenómeno no es “grooming”, sino “luring”.³</p>
<p><i>Internet y tecnologías asociadas</i></p>	<p>Hoy es posible conectarse a Internet a través de distintos dispositivos, como teléfonos inteligentes, tabletas, consolas de videojuegos, televisiones y computadoras portátiles, así como computadoras de sobremesa. Así, salvo que por el contexto se interprete lo contrario, se entenderá que toda referencia a Internet engloba todos estos métodos. Para abarcar toda la riqueza y la complejidad del universo de Internet, se utilizan indistintamente las expresiones “Internet y Tecnologías Asociadas”, “TIC y empresas en línea” y “servicios basados en Internet”.</p>
<p><i>Notificación y retirada</i></p>	<p>En ocasiones, clientes, ciudadanos, agentes de los cuerpos del orden u organizaciones que gestionan líneas de atención telefónica gratuita señalan a la atención de los operadores y de los proveedores de servicios contenidos en línea sospechosos. Los procedimientos de notificación y retirada hacen referencia a los procesos que tiene a su alcance una empresa para suprimir a la mayor brevedad posible (“retirada”) todo contenido considerado ilegal (la definición del concepto de contenido ilegal depende de cada jurisdicción) en cuanto se haya puesto en su conocimiento la presencia de dicho contenido en sus servicios.</p>
<p><i>Herramientas de control parental</i></p>	<p>Programas informáticos que permiten a los usuarios, por lo general los padres, controlar algunas o todas las funciones de una computadora u otro dispositivo que puede conectarse a Internet. Habitualmente, estos programas pueden limitar el acceso a determinados tipos o clases de sitios web o servicios en línea. Algunos de estos programas ofrecen asimismo la posibilidad de llevar a cabo una cierta gestión del tiempo, es decir, programar el dispositivo para que solamente se pueda acceder a Internet a determinadas horas. Las versiones más avanzadas de este tipo de programas pueden almacenar todos los mensajes escritos o recibidos en el dispositivo. Normalmente, estos programas están protegidos por una contraseña.</p>
<p><i>URL</i></p>	<p>Abreviatura para “Uniform Resource Locator”, la dirección de una página de Internet.</p>
<p><i>Wi-Fi</i></p>	<p>Wi-Fi (Wireless Fidelity o fidelidad inalámbrica) es el grupo de normas técnicas que permiten la transmisión de datos a través de redes inalámbricas.</p>
<p><i>Servicios de radiodifusión</i></p>	<p>Sírvanse consultar el glosario en línea, en www.itu.int/cop.</p>



Parte 1.

Introducción, áreas clave y directrices generales

1.1 Finalidad

La Iniciativa Protección de la Infancia en Línea (PleL) es una red multipartita que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) puso en marcha para crear conciencia sobre la seguridad de la infancia en el mundo en línea y elaborar herramientas prácticas para ayudar a los gobiernos, a la industria y a los educadores.⁴ En el marco de esta iniciativa, en 2009 la UIT publicó un conjunto de Directrices de PleL dirigidas a cuatro grupos: niños; padres, tutores y educadores; industria; y responsables de la formulación de políticas. El documento Directrices de Protección de la Infancia en Línea tiene por fin sentar las bases para que los niños de hoy y los de generaciones futuras utilicen de una manera más segura los servicios basados en Internet y las tecnologías conexas. En respuesta a los avances sustanciales que se han producido en materia de tecnología y convergencia, la UIT, el UNICEF y los socios de la iniciativa PleL han elaborado y actualizado las Directrices pensando en toda la gama de empresas que elaboran, ofrecen o utilizan telecomunicaciones o actividades conexas para prestar sus productos u ofrecer sus servicios.

Esta nueva edición del documento Directrices de Protección de la Infancia en Línea para la Industria es el resultado de las consultas mantenidas con miembros de la Iniciativa PleL así como de unas consultas más amplias en las que se invitó a miembros de la sociedad civil, el mundo empresarial, los sectores académicos, los gobiernos, medios de comunicación, organizaciones internacionales y a jóvenes a que se pronunciaran sobre las Directrices.

Las Directrices se ocupan de la seguridad de los niños cuando utilizan tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Asimismo, ofrecen a la industria asesoramiento sobre las posibilidades que tiene a su alcance para contribuir a velar por la seguridad de los niños cuando utilicen Internet o cualquier tecnología o dispositivo conexo que pueda conectarse a la red, incluidos los teléfonos móviles y las consolas de videojuegos. La finalidad del presente documento es:

- *Establecer un punto de referencia común y unas pautas para las industrias de TIC y en línea, así como para las partes afectadas pertinentes.*
- *Proporcionar orientación a las empresas para que puedan identificar, prevenir y atenuar cualquier efecto nocivo de sus productos y servicios en los derechos del niño.*
- *Proporcionar orientación a las empresas para que identifiquen cómo pueden promover los derechos del niño y una ciudadanía digital responsable entre la infancia.*
- *Proponer una serie de principios comunes que serán la base de compromisos nacionales o regionales entre todas las industrias conexas, reconociendo al mismo tiempo que cada negocio recurrirá a un modelo de aplicación distinto.*

En la **Parte 1** se ofrecen unas directrices generales para la industria sobre cómo velar por la seguridad de la infancia cuando utiliza tecnologías de la información y la comunicación, junto con distintas recomendaciones para fomentar un uso positivo de las TIC, incluida una ciudadanía digital responsable entre la infancia.

En la **Parte 2** se presentan distintas listas de verificación específicas de cada sector en las que se recomiendan medidas para garantizar el respeto y la promoción de los derechos del niño en los siguientes sectores:

- *Operadores de telefonía móvil*
- *Proveedores de servicios de Internet*
- *Proveedores de contenidos, vendedores en línea y desarrolladores de aplicaciones (apps)*
- *Proveedores de contenidos generados por los usuarios y de servicios interactivos y de medios sociales*
- *Empresas de radiodifusión del servicio público y nacional*
- *Fabricantes de equipos, desarrolladores de sistemas operativos y tiendas de aplicaciones.*

1.2 Antecedentes

Durante los últimos 25 años, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han transformado radicalmente la manera en la que los niños interactúan con el mundo que los rodea y participan en él. La proliferación de puntos de acceso a Internet, la tecnología móvil y un abanico cada vez mayor de dispositivos conectados a Internet, junto con la gran cantidad de recursos que pueden encontrarse en el ciberespacio, ofrecen un número de oportunidades de aprender, compartir y comunicarse sin precedentes. El uso de las TIC ha permitido, por ejemplo, mejorar el acceso a información sobre servicios sociales, recursos educativos e información médica. Aunque niños y familias utilizan Internet y los teléfonos móviles para buscar información y ayuda y para denunciar casos de abusos, estas tecnologías también pueden servir para proteger a los niños de la violencia y la explotación. Las tecnologías de la información y la comunicación también se emplean para reunir y transmitir datos por parte de proveedores de servicios de protección de la infancia, hecho que puede facilitar, por ejemplo, la inscripción de los nacimientos, la gestión de casos, el seguimiento familiar, la recopilación de datos y la elaboración de un mapa sobre casos de violencia. Además, el Internet ha mejorado el acceso a la información en todos los rincones del planeta, y ofrece a niños y jóvenes la posibilidad de buscar información prácticamente sobre cualquier tema de interés, acceder a medios de difusión de todo el mundo, mejorar la formación profesional y encauzar ideas de cara al futuro.

La utilización de las TIC permite a los niños afirmar sus derechos y expresar sus opiniones, y les ofrece múltiples maneras de comunicarse y de estar en contacto con sus familias y amigos. Además, las tecnologías de la información y la comunicación son un gran canal de intercambio cultural y una fuente de entretenimiento.

Pese a los enormes beneficios de Internet, los niños también tienen que hacer frente a distintas amenazas cuando emplean las TIC: pueden verse expuestos a contenidos inadecuados para su edad o mantener contactos inapropiados, entre otros con posibles autores de abusos sexuales. Pueden ver su reputación perjudicada como consecuencia de la publicación de información personal delicada, tanto en línea como a través del sexting (o intercambio de mensajes de contenido sexual), por no haber comprendido totalmente las implicaciones que tienen para ellos y para terceras personas las “huellas digitales” que podrían tardar mucho tiempo en desaparecer.

Los niños pueden no ser conscientes de las consecuencias a corto y largo plazo de una conducta arriesgada o inadecuada que les perjudica tanto a ellos como a terceras personas. Asimismo, se enfrentan a distintos riesgos relacionados con la privacidad en línea en términos de recopilación y utilización de datos y recopilación de información sobre su ubicación.

La Convención sobre los Derechos del Niño, el tratado internacional de derechos humanos con un mayor número de ratificaciones, consagra los derechos civiles,



Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes

1.

Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

2.

Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios

3.

Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC

4.

Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico

5.

políticos, económicos, sociales y culturales de los niños.⁵ En ella se establece que todos los niños tienen derecho a la educación; al esparcimiento, al juego y a la cultura; a obtener información adecuada; a la libertad de pensamiento y de expresión; a la privacidad y a expresar sus opiniones en los asuntos que les afectan, conforme a la evolución de sus facultades. La Convención protege asimismo a los niños contra todas las formas de violencia, explotación y abuso y contra la discriminación de todo tipo, y vela por que el interés superior del niño sea la consideración primordial en todos los asuntos que les afectan. Corresponde a los padres, los cuidadores, los docentes y los miembros de la comunidad, incluidos los líderes comunitarios y una gama de actores de la sociedad civil, criar y apoyar a los niños en su paso a la edad adulta. Los gobiernos son los responsables últimos de velar por que padres, cuidadores, docentes, líderes comunitarios y actores de la sociedad civil desempeñen esta función. Actores del sector privado como las industrias de las TIC también tienen un papel clave a la hora de garantizar los derechos del niño.

Sobre la base de los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas,⁶ en el documento Derechos del Niño y Principios Empresariales se exhorta a las empresas a que cumplan con su deber de respetar los derechos del niño evitando cualquier consecuencia negativa vinculada a sus operaciones, productos o servicios. En los Principios también se articula la diferencia entre respeto, el mínimo requerido a las empresas para no causar daño al niño, y apoyo, por ejemplo mediante la adopción de medidas voluntarias encaminadas a promover el ejercicio de los derechos del niño.

En lo que respecta a la protección de los derechos del niño en línea, las empresas deben encontrar un delicado punto de encuentro entre el derecho del niño a ser protegido y su derecho a acceder a información y a la libertad de expresión. En consecuencia, las empresas deben asegurarse de que las medidas encaminadas a proteger al niño en línea tienen un objetivo definido y no imponen, ni al niño, ni al resto de usuarios, unas restricciones indebidas. Además, cada vez hay más consenso en cuanto a la importancia de que la industria promueva activamente la ciudadanía digital entre los niños y de que desarrolle unos productos y unas plataformas que faciliten que el niño haga un uso adecuado de las TIC.

Las diferencias tradicionales entre los distintos segmentos de la industria de las telecomunicaciones y de la telefonía móvil y entre las empresas de Internet y las de radiodifusión están desapareciendo a gran velocidad o pierden relevancia. Todos estos flujos digitales antes dispares están integrándose, gracias a la convergencia, en una única corriente que llega a miles de millones de personas en todos los rincones del planeta. La cooperación y las alianzas de colaboración son elementos fundamentales para sentar las bases para una utilización más segura de Internet y de otras tecnologías conexas. El Gobierno, el sector privado, los responsables de la formulación de políticas, los educadores, la sociedad civil, los padres y los cuidadores tienen, cada uno, un papel fundamental que desempeñar en la consecución de este objetivo. La industria puede actuar en cinco áreas clave, tal y como se describe en la sección 1.3.

1.3 Cinco áreas clave para la protección y la promoción de los derechos del niño

En la presente sección se destacan cinco áreas clave en las que las empresas pueden adoptar medidas para proteger la seguridad de los niños al utilizar las TIC y promover un uso adecuado de estas tecnologías.

Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes

⁵ Naciones Unidas, Convención sobre los Derechos del Niño, Nueva York, 20 de noviembre de 1989, www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx. Solamente tres países (Somalia, Sudán del Sur y los Estados Unidos de América) no han ratificado esta Convención.

⁶ Para más información y acceso a los Principios Rectores, véase www.business-humanrights.org/UNGuidingPrinciplesPortal/Home.

La integración de consideraciones relativas a los derechos del niño requiere que las empresas adopten medidas adecuadas para identificar, prevenir, atenuar y, cuando proceda, poner remedio a los efectos adversos, posibles o reales, sobre los derechos del niño. En los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos se exhorta a todas las empresas a que adopten unas políticas y unos procesos que les permitan cumplir con su deber de respetar los derechos humanos.

Las empresas deberían prestar una atención especial a los niños y a los jóvenes ya que, desde el punto de vista de la protección de datos y la libertad de expresión, son un grupo vulnerable. En la Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas que lleva por título "El derecho a la privacidad en la era digital" se reafirma el derecho a la privacidad y la libertad de expresión sin que se pueda ser objeto de injerencia ilegal por ello.^{7, 8} Asimismo, en la Resolución del Consejo de Derechos Humanos sobre "Promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet" se reconoce la naturaleza mundial y abierta de Internet como fuerza impulsora de la aceleración de los progresos hacia el desarrollo y se reafirma que los mismos derechos que asisten a las personas en el mundo real también deben protegerse en Internet.⁹ En aquellos Estados que carecen de un marco jurídico adecuado para la protección del derecho del niño a la privacidad y la libertad de expresión, las empresas deberían reforzar los procesos de diligencia debida a fin de garantizar que las políticas y las prácticas están en consonancia con el derecho internacional. En un momento en el que, gracias a las comunicaciones en línea, el compromiso cívico de los jóvenes sigue aumentando, corresponde a las empresas velar por el respeto de los derechos del niño, incluso en aquellos casos en los que la legislación nacional va a la zaga de las normas internacionales.

Las empresas, además, deberían disponer de un mecanismo de reclamación a nivel operativo para que las personas afectadas puedan comunicar posibles violaciones. Estos mecanismos deberían ser accesibles para niños y niñas, sus familias y toda persona que represente sus intereses. En el principio 31 de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos se aclara que estos mecanismos deberían ser legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes, compatibles con los derechos, una fuente de aprendizaje continuo y basarse en la participación y el diálogo. Junto con los procesos internos para corregir los efectos negativos, los mecanismos de reclamación deberían garantizar que las empresas disponen de marcos para garantizar que los niños tienen acceso a unos recursos adecuados si sus derechos han sido amenazados.

Cuando, en la cuestión de la seguridad de las TIC, una empresa opta por un enfoque basado en el cumplimiento que gira alrededor del respeto de la legislación nacional, seguir las pautas internacionales en ausencia de una legislación nacional y evitar los efectos negativos en los derechos del niño, está promoviendo, de manera proactiva, el desarrollo y el bienestar del niño a través de una serie de medidas de carácter voluntario encaminadas a promover el derecho del niño al acceso a la información, la libertad de expresión, la participación, la educación y la cultura.

Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

El Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía define la "pornografía infantil" como "toda representación, por cualquier medio, de un niño dedicado a actividades sexuales explícitas, reales o simuladas, o toda representación de las partes genitales de un niño con fines primordialmente sexuales".¹⁰ De todo el

⁷ Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas, "El derecho a la privacidad en la era digital", A/RES/68/167, www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/68/167

⁸ Consejo de Derechos Humanos, "Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, Frank La Rue", www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf

⁹ Resolución del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, "Promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet", A/HRC/20/L.13, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/G12/147/10/PDF/G1214710.pdf?OpenElement>

¹⁰ Naciones Unidas, Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía, artículo 2, Nueva York, 25 de mayo de 2000, www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/OPSCCRC.aspx.





material de explotación sexual infantil analizado por Internet Watch Foundation en 2013, el 81% de las víctimas parecían tener 10 años o menos, y en el 51% de las imágenes se mostraba actividad sexual entre adultos y niños, incluidas violaciones y torturas.¹¹ Estos datos alarmantes subrayan la importancia de que la industria, los gobiernos, los cuerpos del orden y la sociedad civil colaboren en la lucha contra el material de explotación sexual infantil.

Mientras que muchos gobiernos combaten la difusión y distribución de material de explotación sexual infantil a través de leyes, persiguiendo y enjuiciando a los autores de abusos, campañas de sensibilización e iniciativas de apoyo dirigidas a los niños para ayudarlos a que se recuperen de los abusos o la explotación, son muchos los países que todavía hoy carecen de unos sistemas adecuados. Se necesitan mecanismos en cada país para que la población pueda denunciar contenidos que muestren abusos y explotación. La industria, los cuerpos del orden, los gobiernos y la sociedad civil deben trabajar en estrecha colaboración entre sí para velar por que existan unos marcos jurídicos adecuados y que estén en consonancia con la legislación internacional. Estos marcos deberían tipificar como delito todas las formas de abuso y explotación sexual infantil, en particular a través de material de explotación sexual infantil, proteger a los niños que sufren estos abusos y esta explotación y garantizar que los mecanismos de denuncia, investigación y retirada de material funcionen de la manera más eficaz posible.¹²

Las empresas responsables están adoptando una serie de medidas para ayudar a impedir que se haga un uso indebido de sus redes y servicios para difundir material de explotación sexual infantil. Entre estas medidas cabe destacar la inclusión de unas condiciones de uso o unos códigos de conducta en que se prohíben explícitamente estos contenidos;¹³ el desarrollo de unos procesos de notificación y retirada sólidos; y la colaboración con las líneas nacionales de atención telefónica gratuita y el apoyo a la labor que estas llevan a cabo.

Asimismo, algunas empresas han adoptado medidas de carácter técnico para evitar que se haga un uso indebido de sus redes o servicios para compartir material de explotación sexual infantil. Por ejemplo, algunos proveedores de Internet también bloquean el acceso a URL que, según una autoridad competente, alojan material de explotación sexual infantil si el sitio web se encuentra en un país en el que no existen procesos para garantizar su rápida supresión. Otros proveedores están instalando sistemas de troceo que permitan localizar automáticamente imágenes de material de explotación sexual infantil conocidas por las líneas de atención telefónica o los cuerpos del orden.

Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios

Pocas cosas en la vida pueden considerarse totalmente seguras y exentas de riesgo en todo momento. Sigue habiendo accidentes incluso en las ciudades en las que la circulación de vehículos está muy regulada y controlada. Tampoco el ciberespacio está exento de riesgos, en particular para los niños. En su entorno en línea, los niños pueden ser receptores, participantes y actores, y los riesgos a los que se enfrentan pueden dividirse en tres categorías.¹⁴

- *Contenido inapropiado*: los niños pueden toparse con contenido dudoso mientras buscan otra cosa haciendo click en un enlace presuntamente inofensivo que aparece en un mensaje instantáneo o en un blog o al compartir un archivo. Los

¹¹ Internet Watch Foundation, 'Annual & Charity Report 2013', LINX, Reino Unido, <https://www.iwf.org.uk/accountability/annual-reports/2013-annual-report>.

¹² La industria debería facilitar los enlaces a líneas nacionales de atención telefónica gratuita en sus sitios web. En aquellos lugares en los que todavía no existan este tipo de líneas, la industria podría derivar a los denunciantes a la International Association of Hotlines, www.inhope.org, desde donde puede presentarse una denuncia en cualquiera de las líneas internacionales.

¹³ Conviene señalar que este tipo de conductas inapropiadas por parte de los usuarios no se limitan al material pedófilo, y que las empresas deberían responder en consecuencia a cualquier tipo de material o conducta inapropiada.

¹⁴ Livingstone, S., y L. Haddon, 'EU Kids Online: Final report', EU Kids Online, London School of Economics and Political Science, Londres (EC Safer Internet Plus Programme Deliverable D6.5), junio de 2009, pág. 10

niños también pueden buscar y compartir este tipo de material. El concepto de contenido perjudicial varía de un país a otro; aun así, entre los ejemplos de este tipo de material se puede incluir contenido que promueva el abuso de sustancias, el odio racial, conductas de riesgo o el suicidio, la anorexia o la violencia.

- *Conducta inapropiada:* niños y adultos pueden utilizar Internet para acosar o incluso explotar a otras personas. En ocasiones, los niños pueden realizar observaciones injuriosas o difundir imágenes embarazosas, sustraer contenidos o infringir el derecho de autor.
- *Contacto inapropiado:* tanto adultos como jóvenes pueden utilizar Internet para contactarse con niños y jóvenes vulnerables. A menudo, su objetivo es convencer a la otra persona de que han desarrollado una relación profunda, pese a que su verdadera intención es manipular a la persona. Pueden tratar de convencer al niño para que lleve a cabo en línea, utilizando una cámara o cualquier otro dispositivo de grabación, actos sexuales, cometer otro tipo de abusos o intentar concertar una cita y establecer contacto físico. Este proceso suele recibir el nombre de captación de niños y jóvenes con fines sexuales o "grooming".

La seguridad en línea es un desafío para la comunidad y una oportunidad para que la industria, los gobiernos y la sociedad civil trabajen en conjunto para establecer unos principios y unas prácticas de seguridad. La industria puede ofrecer a padres y niños un abanico de enfoques, herramientas y servicios técnicos, entre otras herramientas para desarrollar nuevos sistemas de comprobación de la edad, imponer restricciones en el consumo de contenido y servicios por parte de los niños o establecer mecanismos para limitar con qué personas pueden entrar en contacto los niños o el horario en el que pueden conectarse.

Algunos programas permiten que los padres vigilen los textos y demás comunicaciones que sus hijos envían y reciben. Si se opta por utilizar este tipo de programas, es importante hablar de ello abiertamente con el niño; de lo contrario, podría interpretar dicha medida como que está siendo "espiado", lo que puede minar la confianza en el seno de la familia.

Definir unas políticas de utilización que resulten aceptables es una de las vías que tienen las empresas para determinar qué conductas se quieren fomentar entre niños y adultos, qué actividades son inaceptables y qué consecuencias acarrearía vulnerar estas políticas. Todo usuario preocupado por los contenidos o las conductas debería tener acceso a mecanismos de denuncia. Además, es preciso hacer un seguimiento adecuado de cualquier denuncia, y aportar oportunamente información sobre la situación de la denuncia. Pese a que las empresas pueden modificar cómo se aplican los mecanismos de seguimiento en función de cada caso, es fundamental establecer un calendario claro para las respuestas, transmitir la decisión adoptada respecto de la denuncia y ofrecer un método que permita realizar un seguimiento del caso si la respuesta recibida no satisface al usuario.

Los proveedores de servicios y contenidos en línea también pueden describir la naturaleza de los contenidos que ofrecen o los servicios que prestan y a qué grupo de edad se dirigen. Estas descripciones deberían armonizar con las normas nacionales e internacionales ya existentes, los reglamentos pertinentes y las opiniones en materia de mercadotecnia y publicidad para niños de los organismos de clasificación correspondientes. Este proceso, sin embargo, se complica como consecuencia del número cada vez mayor de servicios interactivos que permiten publicar contenidos generados por el usuario, por ejemplo, a través de tableros de anuncios, salas de charlas y medios sociales. Las expectativas en términos de contenidos y seguridad serán mayores si las empresas se dirigen específicamente a los niños o si los servicios se dirigen mayoritariamente a un público más joven.

También se alienta a las empresas a que adopten unas normas de privacidad muy estrictas a la hora de recopilar, tratar y almacenar datos de niños o sobre estos, ya que un niño no es lo suficientemente maduro para comprender qué consecuencias sociales y personales puede tener revelar o acceder a compartir en línea información



de carácter personal, o que se utilice con fines comerciales su información personal. Los servicios dirigidos a niños o que podrían atraer mayoritariamente a este tipo de público deben tener en cuenta los riesgos para este grupo derivados del acceso a información personal o la recopilación y utilización de este tipo de información (incluida la información relativa a su ubicación), y velar por que se dé una respuesta adecuada a estos riesgos. En particular, las empresas deberían velar por que el lenguaje y el estilo del material o las comunicaciones que se emplean para promover servicios o proporcionar acceso a servicios o mediante el cual se accede a información de carácter personal y se recopila y se utiliza facilita la comprensión de este material y ayuda a los usuarios a gestionar su privacidad de una manera sencilla y clara.

Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC

Aunque las medidas técnicas pueden ser un elemento importante para asegurar la protección de los niños respecto de posibles riesgos en línea, no son sino un elemento más de la ecuación. Las herramientas de control parental y las campañas de sensibilización y educación también son aspectos clave que ayudarán a empoderar y a formar a niños de distintos grupos de edad, padres, cuidadores y educadores. Si bien las empresas desempeñan un papel importante a la hora de asegurarse de que los niños hacen un uso de las TIC lo más responsable y seguro posible, esta responsabilidad también recae en los padres, la escuela y los niños.

Muchas empresas invierten en programas educativos que tienen por fin capacitar a los usuarios para que tomen decisiones informadas sobre contenidos y servicios. De este modo, las empresas ayudan a padres, cuidadores y docentes a que orienten a los niños y a los adolescentes hacia unas experiencias en línea y a través de los teléfonos móviles más seguras, más responsables y adecuadas, por ejemplo marcando determinados contenidos como no aptos para todos los públicos o velando por que se presente de una manera clara toda la información relativa al precio de los contenidos, las condiciones de suscripción o cómo anular un abono.

También es importante facilitar directamente a los niños información sobre un uso más seguro de las TIC y ejemplos de conductas responsables y positivas. Además de las campañas de sensibilización sobre seguridad, las empresas pueden dar ejemplo desarrollando contenidos destinados a niños que les enseñen a mantener una actitud respetuosa, amable y abierta cuando utilicen las TIC para buscar amigos. Asimismo, pueden facilitar información sobre qué medidas se pueden adoptar si los niños son víctimas de un episodio desagradable, como actos de acoso o de grooming; de este modo, les resultará más fácil denunciar tales incidentes y tendrán una vía para dejar de recibir mensajes anónimos.

En ocasiones, los padres no conocen ni entienden el Internet o los dispositivos móviles mejor que sus hijos. Además, la convergencia entre los dispositivos móviles y los servicios de Internet dificulta la tarea de vigilancia por parte de los padres. La industria puede colaborar con los gobiernos y con los educadores para fortalecer la capacidad de los padres de ayudar a sus hijos a que se comporten como ciudadanos digitales responsables. Con esto no se pretende dejar únicamente en manos de los padres la responsabilidad del uso que hacen los niños de las TIC, sino reconocer que los padres están en una mejor situación para decidir qué conviene a sus hijos y que deberían ser conscientes de todos los riesgos a fin de proteger mejor a sus hijos y empoderarlos para que actúen.

La información puede transmitirse en línea o sin conexión a través de multitud de canales, teniendo en cuenta que hay padres que no emplean servicios de Internet. Es importante colaborar con los distritos escolares para que existan unos programas de estudio sobre seguridad en línea y uso responsable de las TIC dirigidos a los niños así como materiales educativos para los padres. Estos materiales pueden, por ejemplo, explicar qué tipos de servicios y opciones existen en lo que respecta a las actividades de vigilancia, qué medidas pueden adoptarse si un niño es víctima de acoso en línea o de grooming, cómo se puede evitar el correo basura y cómo se pueden configurar las opciones de privacidad o cómo se pueden tratar temas sensibles con niños y niñas de distintos grupos de edad. La comunicación es un proceso biunívoco, y muchas empresas ponen a disposición de sus clientes opciones para estos que denuncien problemas o transmitan a la empresa sus motivos de preocupación.

Los consejos y los recordatorios sobre la naturaleza de un servicio concreto y cómo disfrutar de

él de manera segura seguirán siendo de utilidad para todos los usuarios a medida que aumenten los contenidos que se ofrecen y los servicios que se prestan.

Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico

La Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 13, establece que "El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño." Las empresas pueden cumplir con su deber de respetar los derechos civiles y políticos del niño velando por que la tecnología, la legislación y las políticas formuladas a fin de proteger a los niños de los daños en línea no acarreen consecuencias indeseadas, a saber la supresión de su derecho a la participación y a la libertad de expresión, ni les impidan acceder a información importante para su bienestar.

Al mismo tiempo, las empresas también pueden promover los derechos del niño proporcionando mecanismos y herramientas para facilitar la participación de los jóvenes. Pueden potenciar la capacidad de Internet para reducir los obstáculos para una participación activa en la vida cívica en sentido más amplio, impulsar el progreso social e influir en la sostenibilidad y la resistencia de las comunidades, por ejemplo participando en campañas sociales y medioambientales o pidiendo a las personas en puestos de responsabilidad que rindan cuentas. Si disponen de las herramientas y la información adecuada, tanto niños como jóvenes estarán en mejores condiciones para acceder a oportunidades de cuidados médicos, educación y empleo, así como para expresar sus puntos de vista y sus necesidades en la escuela, la comunidad o a nivel nacional. Asimismo, podrán acceder a información sobre los derechos que les asisten y solicitar información, tanto relacionada con su derecho a la información sobre cuestiones que les afectan, como su salud sexual, como con la rendición de cuentas por parte de políticos o gobiernos.

Las empresas también pueden invertir en la creación de unas experiencias en línea que sean adecuadas para niños y familias y pueden, por ejemplo, promover el desarrollo de tecnología y de contenidos que alienten a niños y a jóvenes a leer, innovar y crear soluciones y los capaciten a esos fines.

Asimismo, las empresas pueden trabajar para cerrar la brecha digital y, de este modo, promover de manera proactiva los derechos del niño. La participación de la infancia pasa por su alfabetización digital, es decir por que sean capaces de entender el mundo digital y de participar en él. Sin esta capacidad, los ciudadanos no podrán participar en muchas de las funciones sociales que se han "digitalizado", entre otras la presentación de declaraciones de impuestos, el apoyo a candidatos políticos, la firma de peticiones en línea, la inscripción de un nacimiento o, simplemente, el acceso a información comercial, médica, educativa o cultural. La distancia entre los ciudadanos capaces de acceder a estos foros y los que no pueden hacerlo por falta de acceso a Internet o por analfabetismo digital seguirá creciendo, de modo que el segundo grupo estará en una notable situación de desventaja. Las empresas pueden promover iniciativas multimedios para ofrecer las competencias digitales que los niños necesitan para ganar confianza, estar conectados y convertirse en ciudadanos implicados de manera activa.

1.4 Directrices generales para todos los sectores conexos

En el Cuadro 1 se señalan un conjunto de directrices en sentido amplio a fin de que la industria pueda identificar, prevenir y mitigar cualquier efecto negativo de sus productos o servicios en los derechos del niño, así como para promover un uso positivo por parte de los niños de las tecnologías de la información y la comunicación. Conviene señalar que no todos los pasos que se enumeran en el Cuadro 1 serán adecuados para todas las compañías; en las listas de verificación concretas que se presentan en los Cuadros 2 a 7 se señalarán los más pertinentes para cada sector de actividad.



Cuadro 1. Directrices generales PARA LA INDUSTRIA

1. Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes

La industria puede identificar, prevenir y mitigar los efectos negativos de las TIC en los derechos del niño e identificar oportunidades para apoyar la promoción de los derechos del niño a través de las medidas siguientes:

Asegurarse de que se delega la responsabilidad de este proceso en un individuo en particular o en un equipo con acceso a los asociados internos y externos pertinentes. Involucrar a esta persona/equipo de la autoridad para que dirija las actuaciones encaminadas a mejorar el perfil de la empresa en materia de protección de la infancia en línea.

Elaborar una política de protección/salvaguarda de la infancia y/o incorporar a los compromisos de la compañía en materia de políticas riesgos y oportunidades específicos relacionados con los derechos del niño (p.ej., derechos humanos, privacidad, mercadotecnia y códigos de conducta correspondientes).

Incorporar la diligencia debida en cuestiones relacionadas con la protección de la infancia en línea a los marcos existentes de derechos humanos o evaluación de riesgos (p.ej., a nivel de la empresa, de los productos o las tecnologías y/o nacional), a fin de determinar si las actividades de la empresa pueden acarrear consecuencias negativas o contribuir a este tipo de efectos, o si estas consecuencias negativas están directamente vinculadas a las operaciones, los productos o los servicios de la empresa o a sus relaciones profesionales.

Identificar qué efectos tienen las operaciones de la empresa y el diseño, la elaboración y la introducción de productos y servicios en distintos grupos de edad desde la perspectiva de los derechos del niño, así como qué oportunidades existen para promover estos derechos.

Basarse en expertos internos y externos y mantener consultas con las principales partes afectadas, incluidos los niños, a propósito de mecanismos para la seguridad de la infancia en línea a fin de obtener orientación e información constante sobre los enfoques de la empresa.

En aquellos Estados que carecen de unos marcos jurídicos adecuados para la protección de los derechos del niño a la privacidad y a la libertad de expresión, las empresas deberían velar por que sus políticas y sus prácticas se ajusten a lo dispuesto en las normas internacionales (Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas "El derecho a la privacidad en la era digital", A/RES/68/167).

Garantizar el acceso a vías de reparación estableciendo mecanismos de reclamación y denuncia a nivel operativo para cualquier violación de los derechos del niño (p.ej., material de explotación sexual infantil, contenido o contacto inapropiado, violaciones de la privacidad).

2. Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

En colaboración con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica, la industria tiene un papel clave que desempeñar en la lucha contra el material de explotación sexual infantil, a través de las medidas siguientes:

Establecer procedimientos internos para velar por el cumplimiento de la legislación nacional e internacional sobre la lucha contra el material de explotación sexual infantil. En aquellos casos en los que la legislación nacional ofrezca una protección insuficiente, las empresas deberían dar un paso al frente y aprovechar su influencia para presionar a fin de que se introduzcan cambios legislativos que permitan a la industria tomar medidas para combatir el material de explotación sexual infantil.

Utilizar los Términos y Condiciones del cliente y /o unas políticas de uso aceptables en los que se exponga claramente cuál es la postura de la empresa con respecto a la utilización indebida de los servicios para almacenar o compartir material de explotación sexual infantil y las consecuencias de cualquier tipo de abuso.

Elaborar procedimientos de notificación y retirada y de denuncia a fin de que los usuarios puedan comunicar la existencia de material de explotación sexual infantil o que se ha producido un contacto inapropiado y el perfil o la ubicación exacta de dicho material. Velar por que exista un procedimiento para actuar sobre la base de estas denuncias y acordar unos protocolos de actuación para recabar pruebas y suprimir el contenido abusivo.

Si una empresa trabaja en mercados en los que la reglamentación sobre estas cuestiones y los mecanismos de vigilancia del cumplimiento de la ley a este respecto están menos desarrollados, puede derivar a los denunciantes a la International Association of Hotlines (INHOPE) (www.inhope.org/gns/home.aspx); ahí, el denunciante podrá presentar su denuncia en cualquiera de las líneas gratuitas de atención telefónica.

3. Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios

La industria puede contribuir a crear un entorno digital más seguro y más ameno para niños y jóvenes de todas las edades a través de las medidas siguientes:

Emplear medidas técnicas adecuadas, como herramientas de control parental, experiencias distintas en función de la edad con contenidos protegidos por contraseñas, listas de bloqueo o autorización, herramientas para controlar las compras o el tiempo, funciones para desinscribirse de determinados servicios, filtros o mecanismos de moderación¹⁵, a fin de evitar que los niños y jóvenes puedan acceder o verse expuestos a contenidos o servicios inapropiados.

En la medida de lo posible, considerar la posibilidad de utilizar mecanismos para verificar la edad con miras a limitar el acceso a contenidos o materiales que, porque así lo establece la ley o la política correspondiente, estén dirigidos a personas mayores de una determinada edad. Al mismo tiempo, las empresas deberían reconocer que el posible uso indebido de estas tecnologías podría limitar el derecho del niño a la libertad de expresión y el acceso a la información.

Además de los Términos y Condiciones, comunicar unas reglas claras, en un lenguaje accesible y fácilmente comprensible, en las que se insista en qué comportamientos son aceptables en el servicio y cuáles no y que se dirijan especialmente a los usuarios jóvenes, sus padres y sus tutores. Velar por que se expongan las consecuencias de infringir cualquiera de estas normas.

Asegurarse de que los contenidos y los servicios que no son apropiados para usuarios de todas las edades:

- estén clasificados de conformidad con las expectativas nacionales;
- estén en consonancia con las normas vigentes en medios equivalentes;
- aparezcan destacados en las opciones de visualización a fin de controlar el acceso a los mismos;
- ofrezcan medios para verificar la edad, en la medida de lo posible.

Adaptar y aplicar una configuración por defecto de la privacidad más estricta en lo que respecta a la recopilación, tratamiento, almacenamiento, venta y publicación de datos personales de niños y jóvenes de 18 años, incluida la información sobre su ubicación y sus hábitos de navegación. La configuración por defecto de la privacidad y la información que resalte la importancia de la privacidad deben estar adaptadas a la edad de los usuarios y a la naturaleza del servicio.

Ofrecer unas herramientas claras para la presentación de denuncias y desarrollar un proceso para responder a las denuncias de contenidos, contactos o utilización inadecuada, y proporcionar asimismo una información detallada sobre el procedimiento de denuncia a los usuarios del servicio.

Armonizar las prácticas empresariales con la reglamentación pertinente y los consejos sobre mercadotecnia y publicidad infantil. Vigilar dónde, cuándo y cómo podrían encontrarse los niños con anuncios potencialmente nocivos destinados a otro segmento del mercado.

4. Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC

La industria puede complementar las medidas técnicas con actividades educativas y de capacitación a través de las actuaciones siguientes:

Describir claramente los contenidos disponibles y los controles parentales o las características de seguridad familiar correspondientes. Hacer que el lenguaje y la terminología sean accesibles, visibles, claros y pertinentes para todos los usuarios, incluidos los niños, los padres y los cuidadores, en particular en lo que respecta a los términos y condiciones, el precio de los contenidos o los servicios, las políticas de privacidad, la información sobre seguridad y los mecanismos de denuncia.

Educar a los clientes sobre cómo gestionar los problemas derivados de la utilización de Internet, entre otros el correo basura, la sustracción de datos o los contactos inadecuados, como el acoso cibernético o grooming, y describir qué medidas pueden adoptar los clientes y cómo pueden plantear su preocupación acerca de usos que consideren inapropiados.

Establecer mecanismos y educar a los padres para que se impliquen en las actividades de TIC de sus hijos, en particular en las que llevan a cabo los más jóvenes, por ejemplo capacitando a los padres para que revisen la configuración de la privacidad cuando los niños están en línea o facilitándoles información sobre la verificación de la edad.

Colaborar con gobiernos y educadores para capacitar a los padres a fin de que ayuden a sus hijos a convertirse en ciudadanos digitales y usuarios de las TIC responsables y les hablen de la importancia de serlo.

En función del contexto local, facilitar materiales para su uso en la escuela y en el hogar a fin de educar a los niños, mejorar la utilización que hacen de las tecnologías de la información y la comunicación y ayudarles a que desarrollen un pensamiento crítico que les permita comportarse de manera segura y responsable cuando utilicen servicios de TIC.

¹⁵ En los espacios en línea, existen tres niveles de moderación: moderación a priori (no se publica nada hasta que el moderador no haya dado su aprobación); moderación a posteriori (los comentarios se publican, pero el moderador puede suprimirlos en cuanto se detecten contenidos considerados inaceptables), moderación por reacción (los moderadores solamente examinan aquellos comentarios que los usuarios, y en ocasiones el huésped, hayan señalado después de haber sido publicados).

4. Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico

La industria puede complementar las medidas técnicas con actividades educativas y de capacitación a través de las actuaciones siguientes:

Describir claramente los contenidos disponibles y los controles parentales o las características de seguridad familiar correspondientes. Hacer que el lenguaje y la terminología sean accesibles, visibles, claros y pertinentes para todos los usuarios, incluidos los niños, los padres y los cuidadores, en particular en lo que respecta a los términos y condiciones, el precio de los contenidos o los servicios, las políticas de privacidad, la información sobre seguridad y los mecanismos de denuncia.

Educar a los clientes sobre cómo gestionar los problemas derivados de la utilización de Internet, entre otros el correo basura, la sustracción de datos o los contactos inadecuados, como el acoso cibernético o grooming, y describir qué medidas pueden adoptar los clientes y cómo pueden plantear su preocupación acerca de usos que consideren inapropiados.

Establecer mecanismos y educar a los padres para que se impliquen en las actividades de TIC de sus hijos, en particular en las que llevan a cabo los de menor edad, por ejemplo capacitando a los padres para que revisen la configuración de la privacidad cuando los niños están en línea o facilitándoles información sobre la verificación de la edad.

Colaborar con gobiernos y educadores para capacitar a los padres a fin de que ayuden a sus hijos a convertirse en ciudadanos digitales y usuarios de las TIC responsables y les hablen de la importancia de serlo.

En función del contexto local, facilitar materiales para su uso en la escuela y en el hogar a fin de educar a los niños, mejorar la utilización que hacen de las tecnologías de la información y la comunicación y ayudarles a que desarrollen un pensamiento crítico que les permita comportarse de manera segura y responsable cuando utilicen servicios de TIC.

Parte 2. Listas de verificación por sector

En la Parte 2 se presentan una serie de recomendaciones sobre las medidas que las empresas de distintos sectores pueden adoptar para respetar y promover los derechos de la infancia en línea. Se expone cómo pueden aplicarse de una manera más concreta los enfoques y los principios comunes presentados en el cuadro 1, ya que en este caso atañen a negocios de distintos sectores. Las listas de verificación se articulan alrededor de las mismas áreas clave y, en algunos casos, harán referencia a las directrices generales del cuadro 1.

Las listas de verificación por sector que se presentan a continuación no son exhaustivas, pero deben entenderse como un punto de partida para velar por que las empresas respetan y promueven los derechos de la infancia en el mundo en digital. Cada una de estas listas se ha elaborado en colaboración con las principales partes afectadas; por este motivo, entre un cuadro y otro hay ligeras variaciones.

2.1 Operadores móviles

Los operadores móviles permiten el acceso a Internet y ofrecen asimismo un abanico de servicios de datos específicos móviles. Muchos operadores ya se han adherido a los códigos de prácticas de la Iniciativa PleL y proponen distintas herramientas y recursos de información para atender los compromisos adquiridos.

En el Cuadro 2 se proporciona orientación a los operadores móviles sobre las políticas y las medidas que pueden adoptar para reforzar la protección y la participación de la infancia en línea.

Cuadro 2. Lista de verificación de la iniciativa PleL para los OPERADORES MÓVILES

1. Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes

Los operadores móviles pueden identificar, prevenir y mitigar los efectos negativos de las TIC en los derechos del niño e identificar oportunidades para apoyar la promoción de los derechos del niño.

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

2. Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

En colaboración con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica, los operadores móviles tienen un papel clave que desempeñar en la lucha contra el material de explotación sexual infantil, a través de las medidas siguientes:

Colaborar con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica para manejar de manera eficaz el material de explotación sexual infantil y denunciar los casos a las autoridades competentes. Si todavía no se ha establecido una relación con un cuerpo del orden o un órgano encargado de velar por el cumplimiento de la ley, ponerse en contacto con ellos para elaborar conjuntamente este tipo de procesos. Los operadores móviles también pueden formar a los agentes del orden en materia de TIC.

Si una empresa trabaja en mercados en los que la reglamentación sobre estas cuestiones y los mecanismos de vigilancia del cumplimiento de la ley a este respecto están menos desarrollados, puede derivar a los denunciantes a la International Association of Hotlines (www.inhope.org/gns/home.aspx); ahí, el denunciante podrá presentar su denuncia en cualquiera de las líneas gratuitas de atención telefónica.

Recursos:

La Asociación GSM (GSMA) ha elaborado materiales de formación para agentes del orden que se ocupan específicamente de los operadores móviles. Si desea ponerse en contacto con GSMA para acceder a estos documentos, sírvanse escribir a cop@itu.int.

Trabajar con departamentos internos, como atención al cliente, fraude o seguridad, a fin de garantizar que la empresa puede trasladar directamente a los cuerpos del orden y a las líneas gratuitas de atención telefónica las denuncias por contenidos ilegales sospechosos. Idealmente, esto debería hacerse de tal manera que el personal de primera línea no se vea expuesto a estos contenidos y se evite la revictimización del niño o niños afectados. En aquellos casos en los que el personal puede verse expuesto a material de explotación sexual infantil, debe aplicarse una política o un programa de apoyo al personal, para velar por su resistencia, su seguridad y su bienestar.

Apoyar a los cuerpos del orden en la investigación de delitos a través de actividades como la recogida de pruebas. Asegurarse de que en los términos y las condiciones de servicio se señala que la empresa cooperará plenamente con las investigaciones de los cuerpos del orden en caso de que se descubra material ilegal o se denuncie su existencia.

Utilizar unos términos y condiciones de servicio que prohíban expresamente la utilización de servicios móviles para almacenar/compartir o distribuir material de explotación sexual infantil. Asegurarse de que en los términos de servicio se establece claramente que no se tolerará el material de explotación sexual infantil.

Promover mecanismos para denunciar el material de explotación sexual infantil y asegurarse de que los clientes saben qué pasos hay que dar para presentar una denuncia si descubren tal material. Si existe una línea nacional gratuita de atención telefónica, incluir un enlace a esta en el sitio web de la empresa así como en los servicios de contenidos correspondientes promovidos por la empresa.

2. Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

Recursos:

Vodafone, "Illegal Content", www.vodafone.com/content/parents/get-involved/illegal_content.html

Si el país no dispone de una línea gratuita de atención telefónica, explorar las posibilidades de crear una (véase la guía sobre este tipo de líneas de GSMA INHOPE en "Recursos" para una relación de las distintas posibilidades, entre ellas colaborar con INHOPE, con la INHOPE Foundation o utilizar la solución auxiliar de la Internet Watch Foundation International) y/o elaborar procesos internos para formar al personal de atención al cliente a fin de que sepan cómo denunciar la presencia de contenidos dudosos a los cuerpos del orden y a www.inhope.org.

GSMA INHOPE, 'Hotlines: Responding to reports of illegal online content - A guide to establishing and managing a hotline organization'. Este documento contiene información sobre la IWF Foundation (para los países que necesitan apoyo para crear su propia línea gratuita de atención telefónica) así como la solución auxiliar de la IWF International, OCSARP (para países que desean ofrecer la posibilidad de presentar denuncias pero que todavía carecen de una línea nacional gratuita de atención telefónica plenamente operativa). <http://www.gsma.com/publicpolicy/myouth/mobiles-contribution-to-child-protection/mobile-alliance>

Establecer unos procedimientos que permitan suprimir de inmediato el material de explotación sexual infantil o bloquear el acceso a este, en particular a través de procedimientos de notificación y retirada con miras a eliminar los contenidos ilegales en cuanto hayan sido identificados. Asegurarse de que los terceros con los que la empresa mantiene una relación contractual disponen de unos procedimientos de notificación y retirada igualmente robustos.

GSMA Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content, 'Obstructing the Use of the Mobile Environment by Individuals or Organisations Wishing to Consume or Profit from Child Sexual Abuse Content', www.gsma.com/publicpolicy/myouth/mobiles-contribution-to-child-protection/mobile-alliance

'Notice and Take Down Process Paper', www.gsma.com/publicpolicy/wp-content/uploads/2012/07/Mobilecontributiontonoticeandtakedown.pdf

GSMA Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content: Preventing mobile payment services from being misused to monetise child sexual abuse content', www.gsma.com/publicpolicy/myouth/mobiles-contribution-to-child-protection/mobile-alliance

3. Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios

Los operadores móviles pueden contribuir a crear un entorno digital más seguro y más ameno para niños de todas las edades a través de las medidas siguientes:

Establecer un conjunto claro de reglas que se muestren en un lugar destacado y que se hagan eco de los principales puntos planteados en los términos de servicio, así como unas directrices de usuario aceptables. Estas reglas, redactadas en un lenguaje fácilmente comprensible para el usuario, deberían definir:

- la naturaleza del servicio y qué se espera de los usuarios;
- qué es aceptable y qué no lo es en términos de contenido, conductas y lenguaje ofensivo; asimismo, deberían prohibir la utilización del servicio con fines ilícitos y definir qué consecuencias acarreará dicha utilización, en función de su gravedad (desde la denuncia a los cuerpos del orden hasta la suspensión de la cuenta del usuario).

Facilitar que los clientes puedan trasladar su preocupación sobre un uso indebido de los servicios al departamento de atención al cliente, mediante el establecimiento de unos procesos normalizados y accesibles para abordar los distintos tipos de preocupación —por ejemplo, que un cliente reciba comunicaciones no deseadas (correo basura, acoso cibernético) o haya visto contenido inapropiado.

Ser transparente, y proporcionar a los clientes una información clara sobre la naturaleza de los servicios que se ofrecen, por ejemplo:

- tipo de contenido/servicio y costos;
- edad mínima requerida para acceder al contenido/servicio;
- disponibilidad de controles parentales, incluido qué abarcan los controles (p. ej., red) y qué no (p. ej.: Wi-Fi), y formación al respecto;
- qué tipo de información se recopila sobre el usuario y cómo se emplea.

Recursos:

GSMA, 'Privacy Design Guidelines for Mobile Application Development', www.gsma.com/publicpolicy/privacy-design-guidelines-for-mobile-application-development

ICT Coalition, www.ictcoalition.eu

Ofrecer unos controles técnicos apropiados para los servicios prestados y que los usuarios finales puedan aplicar de una manera sencilla. Estos controles podrían incluir:

- la capacidad para bloquear o filtrar el acceso a Internet a través de las redes de la empresa, incluidos los servicios propios o de terceros promovidos por la propia empresa;
- establecer un mecanismo de verificación de la edad si los propios contenidos o servicios de la empresa incluyen elementos que solamente son legales o aptos para usuarios adultos (p. ej., determinados juegos, loterías)

Promover servicios nacionales de apoyo para que los niños puedan denunciar casos de abusos o explotación o puedan buscar apoyo (véase, por ejemplo, Child Helpline International: www.childhelplineinternational.org).

4. Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC

Los operadores móviles pueden complementar las medidas técnicas con actividades educativas y de capacitación a través de las medidas siguientes:

Informar a los clientes, incluidos los padres, los cuidadores y los niños, de los servicios que se ofrecen, por ejemplo:

- tipo de contenido que se ofrece y los correspondientes controles parentales;
- cómo denunciar abusos, uso indebido o contenidos inapropiados o ilegales;
- cómo se tratará la denuncia;
- a qué servicios se aplican restricciones por razón de la edad;
- una conducta segura y responsable al utilizar los servicios interactivos del propio operador.

Participar en los grandes debates relacionados con una ciudadanía digital responsable y segura, p. ej., la reputación en línea y la huella digital, los contenidos nocivos o la captación de niños y jóvenes con fines sexuales. Considerar la posibilidad de establecer alianzas con expertos locales, como organizaciones no gubernamentales infantiles, organizaciones caritativas o grupos de padres, para ayudar a dar forma al mensaje de la empresa y llegar al público deseado.

Si la empresa ya trabaja con niños o con escuelas, por ejemplo a través de programas de responsabilidad social de la empresa, estudiar si este compromiso puede ampliarse para que incluya la educación de padres e hijos en mensajes de protección de la infancia en línea.

5. Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico

Los operadores móviles pueden alentar a los niños y empoderarlos promoviendo su derecho a la participación a través de las medidas siguientes:

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

Recursos:

GSMA, 'mEducation', www.gsma.com/connectedliving/meducation;

'Mobile for Development', www.gsma.com/mobilefordevelopment en particular 'mWomen' <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programmes/mwomen>

Informar a los clientes, incluidos los padres, los cuidadores y los niños, de los servicios que se ofrecen, por ejemplo:

- tipo de contenido que se ofrece y los correspondientes controles parentales;
- cómo denunciar abusos, uso indebido o contenidos inapropiados o ilegales;
- cómo se tratará la denuncia;
- a qué servicios se aplican restricciones por razón de la edad;
- una conducta segura y responsable al utilizar los servicios interactivos del propio operador.

Participar en los grandes debates relacionados con una ciudadanía digital responsable y segura, p. ej., la reputación en línea y la huella digital, los contenidos nocivos o la captación de niños y jóvenes con fines sexuales. Considerar la posibilidad de establecer alianzas con expertos locales, como organizaciones no gubernamentales infantiles, organizaciones caritativas o grupos de padres, para ayudar a dar forma al mensaje de la empresa y llegar al público deseado.

Si la empresa ya trabaja con niños o con escuelas, por ejemplo a través de programas de responsabilidad social de la empresa, estudiar si este compromiso puede ampliarse para que incluya la educación de padres e hijos en mensajes de protección de la infancia en línea.

2.2 Proveedores de servicios de Internet

Los proveedores de servicios de Internet son tanto un canal de acceso a Internet como un almacén de datos, gracias a sus servicios de alojamiento, memoria intermedia y almacenamiento. Por este motivo, fueron los primeros en asumir su responsabilidad en relación con la protección de la infancia en línea.

En el Cuadro 3 se proporciona orientación a los proveedores de servicios de Internet sobre las políticas y las medidas que pueden adoptar para reforzar la protección y la participación de la infancia en línea.

Acceso a Internet en espacios públicos

Cada vez es más habitual que los municipios, los vendedores minoristas, las empresas de transporte, las cadenas de hoteles y otros negocios y organizaciones ofrezcan acceso a Internet a través de puntos Wi-Fi. Las empresas públicas o privadas suelen ofrecer este servicio, que por lo general es gratuito o tiene un coste mínimo y accesible cumplimentando unas formalidades mínimas, con el fin de atraer a los clientes a un local o de convencer a más gente para que utilice sus servicios.

Promover el Wi-Fi es una manera extraordinaria de mejorar la disponibilidad de Internet en una zona determinada. Sin embargo, cuando el acceso se ofrece en espacios públicos en los que habitualmente puede haber niños debe extremarse la cautela. Los usuarios deben recordar que cualquier transeúnte puede acceder a la señal Wi-Fi y que los datos de los usuarios pueden verse comprometidos. Por lo tanto, el proveedor de Wi-Fi no siempre podrá prestar apoyo o supervisar qué uso se hace de la conexión a Internet que ofrece, y los usuarios deben procurar no compartir información de carácter sensible en una red Wi-Fi abierta al público.

En los espacios públicos, los proveedores de Wi-Fi tal vez estimen conveniente considerar la posibilidad de adoptar medidas adicionales para proteger a los niños. Más concretamente, pueden:

- Adoptar una actitud proactiva y bloquear el acceso a direcciones web que se sabe contienen material no apto para un público amplio, además de cualquier otra iniciativa encaminada a bloquear el acceso a material de explotación sexual infantil.
- Incluir cláusulas en los términos y condiciones de uso que prohíban la utilización del servicio Wi-Fi para acceder a material que pueda no ser apropiado, o mostrarlo, en un entorno en el que hay niños. Los términos y las condiciones de uso también deberían incluir unos mecanismos que establezcan claramente las consecuencias de vulnerar dichas reglas.
- Adoptar cuantas medidas sean necesarias para evitar todo acceso no autorizado, por ejemplo la manipulación de datos personales o su pérdida.
- Instalar filtros en el sistema Wi-Fi para reforzar las políticas sobre material no apto y velar por su cumplimiento.
- Proporcionar procedimientos y programas informáticos para ayudar a controlar y vigilar los contenidos de Internet que visitan los niños.

Cuadro 3. Lista de verificación de la iniciativa PleL para los proveedores de servicios de internet

1. Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes

Los proveedores de servicios de Internet pueden identificar, prevenir y mitigar los efectos negativos de las TIC en los derechos del niño e identificar oportunidades para apoyar la promoción de los derechos del niño.

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

2. Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

En colaboración con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica, los proveedores de servicios de Internet tienen un papel clave que desempeñar en la lucha contra el material de explotación sexual infantil, a través de las medidas siguientes:

Prohibir la subida, publicación, transmisión, intercambio o puesta a disposición de otros usuarios de material que vulnere los derechos de cualquier parte o que infrinja una ley local, federal, nacional o internacional.

Estar en contacto con los cuerpos del orden de cada país o con las líneas nacionales gratuitas de atención telefónica para trasladarles las denuncias de material de explotación sexual infantil en cuanto el proveedor tenga conocimiento de la existencia de dicho material. Asegurarse de que existen procedimientos internos para dar cumplimiento a las obligaciones en materia de denuncia con arreglo a la legislación nacional e internacional.

Si una empresa trabaja en mercados en los que la reglamentación sobre estas cuestiones y los mecanismos de vigilancia del cumplimiento de la ley a este respecto están menos desarrollados, puede derivar a los denunciantes a la International Association of Hotlines (www.inhope.org/gns/home.aspx); ahí, el denunciante podrá presentar su denuncia en cualquiera de las líneas gratuitas de atención telefónica.

Establecer unos procedimientos que permitan suprimir de inmediato el material de explotación sexual infantil o bloquear el acceso a este, en particular a través de procedimientos de notificación y retirada con miras a eliminar los contenidos ilegales en cuanto hayan sido identificados. Asegurarse de que los terceros con los que la empresa mantiene una relación contractual disponen de unos procedimientos de notificación y retirada igualmente robustos.

Vincular las denuncias de abusos a los procedimientos mediante un acuerdo de servicio público sobre el procedimiento de respuesta y los plazos para la supresión del material.

Evaluar activa y periódicamente los contenidos comerciales alojados en los servidores de la empresa, ya sean propios o ya hayan sido contratados a otros proveedores de contenidos. Considerar la posibilidad de utilizar herramientas como el escáner por troceo de imágenes conocidas, programas de reconocimientos de imágenes o programas de bloqueo de URL para tratar el material de explotación sexual infantil.

Establecer un mecanismo de denuncia que ofrezca información clara sobre su uso, por ejemplo proporcionando orientación sobre los contenidos y las conductas ilegales que deben denunciarse y aclarando qué materiales no pueden adjuntarse a la denuncia a fin de evitar que se sigan distribuyendo por la red.

3. Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios

Los proveedores de servicios de Internet pueden contribuir a crear un entorno digital más seguro y más ameno para niños de todas las edades a través de las medidas siguientes:

Identificar la edad de los clientes cuando sea necesario, aplicando una solución adaptada a cada servicio. Esto será especialmente importante cuando el servicio esté sujeto a restricciones legales por razón de edad.

Considerar la posibilidad de incluir en todas las páginas web y servicios una función que permita presentar denuncias. Tratar de normalizar el enfoque de la compañía respecto de la presentación de denuncias por abusos u otras vulneraciones de los términos y condiciones de un sitio web o un servicio en línea. Habría que evitar que, cuando pasen de un sitio a otro, los niños o los padres tengan que familiarizarse con un nuevo conjunto de procesos para denunciar un problema.

Considerar la posibilidad de ofrecer mecanismos tales como programas y herramientas de control parental que permitan a los padres gestionar el acceso de sus hijos a los recursos de Internet, p. ej. listas blancas, filtros de contenido, vigilancia del uso que hacen de Internet, gestión de los contactos o limitadores de tiempo/programas.

Utilizar unos términos/condiciones de servicio en los que se prohíba expresamente toda conducta considerada inaceptable y que incluyan una edad mínima de utilización.

En la medida de lo posible, promover unos servicios nacionales de apoyo a los que puedan acudir padres y cuidadores para denunciar abusos o explotación o buscar apoyo en tales situaciones.

Evitar contenido publicitario nocivo o inapropiado en línea y establecer una serie de obligaciones de divulgación para los clientes de servicios con contenidos para un público adulto y que pueden resultar perjudiciales para los niños.

Velar que las políticas de recopilación de datos se ajusten a la legislación pertinente en lo que respecta a la privacidad infantil, en particular si una empresa privada debe obtener el consentimiento de los padres antes de solicitar a un niño información de carácter personal o recopilar información de este tipo sobre él.

4. Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC

Los proveedores de servicios de Internet pueden complementar las medidas técnicas con actividades educativas y de capacitación a través de las medidas siguientes:

En las directrices comunitarias dirigidas a niños, pares y cuidadores, hacerse eco de los principales aspectos de los términos y condiciones de uso, en un lenguaje adaptado al usuario. En el propio servicio, incluir, antes de subir contenidos, "recordatorios" sobre cuestiones como qué contenidos se consideran inapropiados.

Facilitar a los padres la información necesaria para que entiendan qué uso hacen sus hijos de los servicios de TIC a fin de que puedan enfrentarse, por ejemplo, a problemas relacionados con contenidos o conductas nocivas y sepan orientar a sus hijos para que hagan un uso responsable de las TIC. Con este fin pueden emplearse herramientas u organizarse actividades con distritos escolares a fin de impartir a los niños cursos sobre seguridad en línea y ofrecer material educativo a los padres.

Proporcionar a los niños información sobre un uso más seguro de Internet. Considerar la posibilidad de que la página de inicio del proveedor de servicios de Internet incluya mensajes como:

- "Nunca compartas detalles personales, por ejemplo dónde estás o tu número de teléfono, con nadie a quien no conozcas personalmente";
- "Nunca accedas a verte a solas con alguien a quien hayas conocido en línea sin antes consultarlo con un adulto. Que un amigo de tu confianza sepa en todo momento dónde estás";
- "No respondas al acoso en línea o a mensajes obscenos u ofensivos, pero guarda todas estas pruebas y no borres los mensajes";
- "Si algo o alguien te incomoda, cuéntaselo a un adulto o un amigo en el que confíes";
- "¡Nunca reveles tu contraseña o tu nombre de usuario! Recuerda que, en línea, otras personas pueden dar información falsa para convencerte para que compartas con ellas información de carácter personal".

5. Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico

Los proveedores de servicios de Internet pueden alentar a los niños y empoderarlos promoviendo su derecho a la participación a través de las medidas siguientes:

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

2.3 Proveedores de contenidos, vendedores minoristas en línea y desarrolladores de aplicaciones

En Internet se ofrecen todo tipo de contenidos y actividades, muchas de las cuales van dirigidas a la infancia. Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones tienen ante sí una oportunidad extraordinaria para hacer que su oferta destinada a niños y jóvenes sea más segura y respete la privacidad de estos grupos.

En el Cuadro 4 se proporciona orientación a los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones sobre las políticas y las medidas que pueden adoptar para reforzar la protección y la participación de la infancia en línea.

Cuadro 4. Lista de verificación de la iniciativa PleL para proveedores de contenidos, vendedores minoristas en línea y desarrolladores de aplicaciones

1. Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden identificar, prevenir y mitigar los efectos negativos de las TIC en los derechos del niño e identificar oportunidades para apoyar la promoción de los derechos del niño.

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

2. Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

En colaboración con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica, los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones tienen un papel clave que desempeñar en la lucha contra el material de explotación sexual infantil, a través de las medidas siguientes:

Estar preparado para tratar material de explotación sexual infantil y denunciar los casos a las autoridades competentes. Si todavía no se ha establecido una relación con un cuerpo del orden o un órgano encargado de velar por el cumplimiento de la ley, ponerse en contacto con ellos para elaborar conjuntamente este tipo de procesos.

Especificar que las empresas cooperarán plenamente con las investigaciones que lleven a cabo los cuerpos del orden en caso de que se descubra material ilegal o se señale su presencia, y detallar las sanciones en ese tipo de casos, como multas o la cancelación de los privilegios de facturación.

Establecer unos procedimientos que permitan suprimir de inmediato el material de explotación sexual infantil o bloquear el acceso a este, en particular a través de procedimientos de notificación y retirada con miras a eliminar los contenidos ilegales en cuanto hayan sido identificados. Garantizar que, cuando sea necesario, los operadores recabarán la opinión de los expertos (proveedores de contenidos, organismos nacionales encargados de aplicar la Iniciativa PleL, etc.) antes de proceder a destruir los contenidos ilegales.

Asegurarse de que los terceros con los que la empresa mantiene una relación contractual disponen de unos procedimientos de notificación y retirada igualmente robustos.

Trabajar con departamentos internos, como atención al cliente, fraude o seguridad, a fin de garantizar que la empresa puede trasladar directamente a los cuerpos del orden y a las líneas gratuitas de atención telefónica las denuncias por contenidos ilegales sospechosos. Idealmente, esto debería hacerse de tal manera que el personal de primera línea no se vea expuesto a estos contenidos y se evite la revictimización del niño o niños afectados. En aquellos casos en los que el personal puede verse expuesto a material de explotación sexual infantil, debe aplicarse una política o un programa de apoyo al personal, para velar por su resistencia, su seguridad y su bienestar.

Incorporar políticas de retención y conservación de datos para apoyar, a través de actividades como la recogida de pruebas, la labor de los cuerpos del orden en el supuesto de investigaciones penales. Documentar las prácticas de la empresa en el tratamiento del material de explotación sexual infantil, empezando por los mecanismos de vigilancia hasta llegar a la transmisión final y la destrucción de dichos contenidos. Incluir en esta documentación una lista de todo el personal encargado de manejar este tipo de material.

Promover mecanismos de denuncia de material de explotación sexual infantil y asegurarse de que los clientes saben cómo presentar una denuncia si descubren tal material. Si existe una línea nacional de atención telefónica gratuita, puede ofrecerse un enlace a dicha línea en el sitio web de la empresa, así como en cualquier servicio de contenidos pertinentes promovido por la empresa.

Si una empresa trabaja en mercados en los que la reglamentación sobre estas cuestiones y los mecanismos de vigilancia del cumplimiento de la ley a este respecto están menos desarrollados, puede derivar a los denunciantes a la International Association of Hotlines (www.inhope.org/gns/home.aspx); ahí, el denunciante podrá presentar su denuncia en cualquiera de las líneas gratuitas de atención telefónica.

3. Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden contribuir a crear un entorno digital más seguro y más ameno para niños de todas las edades a través de las medidas siguientes:

Trabajar con otros actores del sector para elaborar unos sistemas de clasificación de contenidos/clasificación por edad que se basen en normas nacionales e internacionales aceptadas y que estén en consonancia con los enfoques adoptados en medios de difusión equivalentes.

En la medida de lo posible, las clasificaciones de contenidos no deberían variar en función de la plataforma; es decir, el tráiler de una película que se proyecta en un cine y que también puede verse a través de un teléfono inteligente debería tener la misma clasificación.

Ayudar a los padres y a otras personas a decidir si el contenido es apto para niños o no, crear aplicaciones y servicios en todos los medios de difusión para armonizarlos con los sistemas de clasificación de contenidos. Adoptar métodos adecuados de verificación de la edad para evitar que los niños accedan a contenidos, sitios o servicios interactivos no aptos para su edad. Ofrecer consejos y recordatorios sobre la naturaleza de los contenidos que utilizan y a qué edad se dirigen.

Toda empresa que ofrezca servicios audiovisuales y multimedia tal vez desee facilitar un número de identificación personal (PIN) a aquellos usuarios que quieren acceder a contenidos que pueden ser nocivos para los niños.

Garantizar la transparencia en el precio de productos y servicios, así como en lo que respecta a la información que se recopila de los usuarios. Velar por que las políticas de recopilación de datos se ajusten a la legislación pertinente en materia de privacidad infantil, en particular si una empresa privada debe obtener el consentimiento de los padres antes de solicitar a un niño información de carácter personal o recopilar información de este tipo sobre él.

Asegurarse de que la publicidad o la comunicación comercial es fácilmente identificable como tal.

Supervisar los contenidos que se publican en línea y adaptarlos a los grupos de usuarios que podrían acceder a ellos, por ejemplo estableciendo unas políticas adecuadas para la publicidad en línea dirigida a los niños. Si en los contenidos que se ofrecen hay un elemento interactivo, como por ejemplo la posibilidad de realizar comentarios o acceso a foros en línea, medios sociales, plataformas de juegos, salas de chat o tableros de anuncios, los términos de servicio y las directrices para el usuario deberían incorporar un conjunto claro de "reglas", redactadas en un lenguaje adaptado a los clientes.

4. Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden complementar las medidas técnicas con actividades educativas y de capacitación a través de las medidas siguientes:

Proporcionar a los clientes una información clara y específica sobre los contenidos, como por ejemplo el tipo de contenido, la clasificación o las restricciones por edad, si contiene lenguaje obsceno o imágenes violentas, junto con los correspondientes controles parentales existentes, cómo denunciar un uso indebido y los contenidos inapropiados o ilegales y cómo se tramitarán las denuncias.

En el mundo interactivo, cada programa debería facilitar esta información en forma de etiquetas sobre su contenido.

Alentar a los adultos, incluidos los padres y los profesores, a que se impliquen en el consumo de contenidos en línea de sus hijos, a fin de que puedan ayudarlos y guiarlos a la hora de elegir qué contenidos adquieren, así como establecer reglas de conducta.

Exponer, en un lenguaje claro y comprensible, unas reglas que animen a los niños a estar atentos y a mantener una actitud responsable cuando naveguen por Internet.

Crear herramientas adaptadas a la edad del usuario, como por ejemplo tutoriales o centros de ayuda. Colaborar con programas de prevención y centros de asistencia psicológica en línea/presenciales cuando sea conveniente. Por ejemplo, si existe el riesgo de que un niño desarrolle una relación de dependencia hacia algún elemento tecnológico, como los juegos, hecho que dificultaría las relaciones personales o su participación en actividades físicas saludables, podría crearse un sitio que ofreciera un enlace a una línea telefónica de ayuda o a un centro de asistencia psicológica.

5. Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden alentar a los niños y empoderarlos promoviendo su derecho a la participación a través de las medidas siguientes:

Elaborar y/o ofrecer una gama de contenidos de gran calidad que estén adaptados a la edad de los usuarios. Además de ser atractivos, fáciles de usar, fiables y seguros, estos contenidos pueden contribuir al desarrollo físico, mental y social del niño por cuanto al ofrecerle nuevas oportunidades de entretenimiento y educación.

Facilitar información sobre un servicio a fin de destacar cómo beneficiaría al niño un comportamiento correcto y responsable, por ejemplo la utilización del servicio con fines creativos.

2.4 Proveedores de contenidos generados por el usuario y de servicios interactivos y de medios sociales

Los proveedores de servicios de Internet son tanto un canal de acceso a Internet como un almacén de datos, gracias a sus servicios de alojamiento, memoria intermedia y almacenamiento. Por este motivo, fueron los primeros en asumir su responsabilidad en relación con la protección de la infancia en línea.

En el Cuadro 3 se proporciona orientación a los proveedores de servicios de Internet sobre las políticas y las medidas que pueden adoptar para reforzar la protección y la participación de la infancia en línea.

Cuadro 5. Lista de verificación de la iniciativa PleL para proveedores de contenidos generados por el usuario y de servicios interactivos y de medios sociales

1. Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden identificar, prevenir y mitigar los efectos negativos de las TIC en los derechos del niño e identificar oportunidades para apoyar la promoción de los derechos del niño.

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

2. Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

En colaboración con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica, los proveedores de contenidos generados por el usuario y de servicios interactivos y de medios sociales tienen un papel clave que desempeñar en la lucha contra el material de explotación sexual infantil, a través de las medidas siguientes:

Todos los sitios deberían disponer de procedimientos para prestar asistencia de inmediato a los cuerpos del orden en situaciones de emergencia o en investigaciones rutinarias.

Especificar que las empresas cooperarán plenamente con las investigaciones que lleven a cabo los cuerpos del orden en caso de que se descubra material ilegal o se señale su presencia, y detallar las sanciones en ese tipo de casos, como multas o la cancelación de los privilegios de facturación.

Trabajar con departamentos internos, como atención al cliente, fraude o seguridad, a fin de garantizar que la empresa puede trasladar directamente a los cuerpos del orden y a las líneas gratuitas de atención telefónica las denuncias por contenidos ilegales sospechosos. Idealmente, esto debería hacerse de tal manera que el personal de primera línea no se vea expuesto a estos contenidos y se evite la revictimización del niño o niños afectados. En aquellos casos en los que el personal puede verse expuesto a material de explotación sexual infantil, debe aplicarse una política o un programa de apoyo al personal, para velar por su resistencia, su seguridad y su bienestar.

Utilizar unos términos y condiciones que prohíban contenidos y un comportamiento ilegal, y en los que se subraye, por ejemplo, que:

- * no se tolerarán contenidos ilegales, en particular material de explotación sexual infantil;
- * la empresa colaborará plenamente con las investigaciones de los cuerpos del orden en el supuesto de que se denuncie la existencia de contenidos ilegales o se descubra su presencia.

Documentar las prácticas de la empresa en el tratamiento del material de explotación sexual infantil, empezando por los mecanismos de vigilancia hasta llegar a la transmisión final y destrucción de dichos contenidos. Incluir en esta documentación una lista de todo el personal encargado de manejar este tipo de material.

Adoptar políticas sobre la titularidad de los contenidos generados por los usuarios, incluida la posibilidad de suprimir dichos contenidos a petición del usuario. Suprimir los contenidos que violen los términos de las políticas del proveedor y alertar de la violación al usuario que publicó dichos contenidos.

Promover mecanismos de denuncia de material de explotación sexual infantil o de cualquier otro contenido ilegal y asegurarse de que los clientes saben cómo presentar una denuncia en caso de descubrir este material.

Establecer sistemas y formar al personal para que evalúen los casos de manera individual y adopten las medidas pertinentes. Establecer equipos de apoyo al usuario amplios y dotados de los recursos necesarios para desempeñar su labor. Idealmente, estos equipos deberían recibir formación sobre cómo enfrentarse a distintos tipos de incidentes a fin de garantizar que se responde de manera adecuada a dichas situaciones y se adoptan las medidas pertinentes. Si el usuario formula una denuncia, esta se derivará al personal adecuado, en función del tipo de incidente.

La empresa tal vez también desee establecer equipos para tratar los recursos presentados por los usuarios en aquellos casos en que se han presentado denuncias por error.

Establecer unos procedimientos que permitan suprimir de inmediato el material de explotación sexual infantil o bloquear el acceso a este, en particular a través de procedimientos de notificación y retirada con miras a eliminar los contenidos ilegales en cuanto hayan sido identificados. Asegurarse de que los terceros con los que la empresa mantiene una relación contractual disponen de unos procedimientos de notificación y retirada igualmente robustos. Si la ley así lo prevé, el material podrá conservarse como prueba del delito en caso de investigación.

Desarrollar sistemas técnicos que permitan detectar contenidos ilegales conocidos y que impidan su publicación, incluida en grupos privados, o que lo señalen para que el equipo de seguridad de la empresa proceda a examinarlo inmediatamente. En la medida de lo posible, adoptar medidas técnicas proactivas para analizar los objetos y los metadatos vinculados a un perfil a fin de detectar conductas o patrones delictivos y adoptar las medidas adecuadas.

Si la aplicación o el servicio permiten a los usuarios publicar o almacenar fotografías en servidores propiedad de la empresa o que esta explota, dotarse de procesos y de herramientas para identificar aquellas imágenes que probablemente contendrán material de explotación sexual infantil. Considerar la posibilidad de adoptar técnicas proactivas de identificación, como la tecnología de escaneado o la revisión del material por parte del personal.

3. Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden contribuir a crear un entorno digital más seguro y más ameno para niños de todas las edades a través de las medidas siguientes:

Presentar, en los términos de servicios y las directrices para el usuario, un conjunto claro de "reglas" en un lenguaje adaptado a los clientes que definan:

- la naturaleza del servicio y qué se espera de los usuarios;
- qué es aceptable y qué no lo es en términos de contenido, conductas y lenguaje ofensivo, así como la prohibición de todo uso ilícito;
- qué consecuencias acarrearán la vulneración de estos términos, por ejemplo desde la denuncia ante los cuerpos del orden hasta la suspensión de la cuenta del usuario.

Los avisos legales y los mensajes relacionados con la seguridad más importantes deberían presentarse en un formato adaptado a la edad de los usuarios (p. ej., utilizando iconos y símbolos intuitivos), tanto en la página de inicio como a medida que se vayan realizando distintas acciones en el sitio.

Facilitar que los clientes puedan trasladar su preocupación sobre un uso indebido de los servicios al departamento de atención al cliente, mediante el establecimiento de unos procesos normalizados y accesibles para abordar los distintos tipos de preocupación —por ejemplo, que un cliente reciba comunicaciones no deseadas (correo basura, acoso cibernético) o haya visto contenido inapropiado.

Adaptar la configuración de las opciones de visibilidad e intercambio de contenidos a la edad de los usuarios. Por ejemplo, establecer por defecto unas opciones más restrictivas en el caso de los niños que en el de los adultos.

Velar por que se cumplan los requisitos mínimos de edad, y apoyar la investigación y el desarrollo de nuevos sistemas de verificación de la edad, como la biométrica, a partir de normas internacionales conocidas para el desarrollo de este tipo de herramientas. Tomar medidas para identificar y suprimir a los usuarios menores de edad que han falseado su edad para acceder al medio.

Si todavía no existen, establecer unos procesos de registro adecuados que permitan determinar si los usuarios tienen la edad mínima para acceder al servicio o a los contenidos, y utilizar sistemas nacionales de verificación de la edad vinculados a un mecanismo de presentación de denuncias o a un centro/servicio de ayuda, a fin de alentar a los usuarios a denunciar a toda persona que haya mentido sobre su edad.

Proteger a los usuarios más jóvenes de las comunicaciones no deseadas, y velar por el cumplimiento de las directrices de privacidad y para la recogida de información.

Encontrar maneras de examinar las imágenes y los vídeos alojados y suprimir toda imagen considerada inapropiada cuando se detecte su presencia. Existen herramientas que pueden ayudar a este fin, como el escaneado por troceo de imágenes conocidas y los programas de reconocimiento de imágenes. También puede introducirse una etapa previa de comprobación de las fotografías y los vídeos a fin de cerciorarse de que los niños no publican información personal sensible sobre sí mismos o sobre terceras personas.

Son varias las medidas a las que puede recurrirse para controlar el acceso a contenidos generados por los usuarios y proteger a la infancia en línea de contenidos no aptos o ilegales. Una medida para proteger a la infancia en las plataformas de juegos u otros medios sociales es asegurarse de que utilizan contraseñas seguras. Otras técnicas pueden incluir:

- ofrecer a los padres la posibilidad de controlar quién se pone en contacto con su hijo;
- revisar los grupos de discusión en busca de contenidos nocivos, expresiones de incitación al odio o conductas ilegales, y suprimir esos contenidos cuando se considere que violan los términos de uso;
- desarrollar herramientas que busquen y supriman activamente contenidos ilegales o que vulneran los términos y condiciones de servicio de la empresa, así como herramientas que impidan publicar en el sitio contenidos que se sepa que son ilegales;
- crear tableros de mensajes en los que un grupo de moderadores especializados en la infancia moderen los mensajes antes de su publicación en busca de contenidos que contradigan las normas publicadas; los mensajes se pueden examinar antes de su publicación, y los moderadores también buscarán y señalarán a los usuarios sospechosos, así como a aquellos usuarios que podrían estar en peligro;
- establecer un equipo de coordinadores comunitarios al que los moderadores puedan acudir en primer lugar cuando existan motivos de preocupación respecto de un usuario.

Adoptar una actitud responsable a la hora de revisar contenidos comerciales, en particular en foros, medios sociales y sitios dedicados a los juegos. Aplicar unas normas y unas reglas adecuadas para proteger a los niños de la publicidad no apta para su edad y definir unos límites claros para la publicidad online para niños.

4. Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden complementar las medidas técnicas con actividades educativas y de capacitación a través de las medidas siguientes:

Crear una sección dedicada a consejos sobre seguridad, artículos, noticias y debates sobre ciudadanía digital y proporcionar enlaces a contenidos útiles de expertos independientes. Los consejos sobre seguridad deberían poder encontrarse fácilmente y presentarse en un lenguaje fácil de entender. Asimismo, se anima a los proveedores de plataformas a que adopten una única interfaz de navegación para todos los dispositivos, como computadoras, tabletas o teléfonos móviles.

Ofrecer a los padres información clara sobre los tipos de contenidos y servicios disponibles, incluida, por ejemplo, una explicación relativa a los medios sociales y a los servicios basados en la localización, cómo se accede a Internet a través de los dispositivos móviles y qué tipo de controles pueden aplicar los padres.

Informar a los padres de cómo pueden denunciar abusos, un uso indebido o la presencia de contenidos ilegales o inapropiados, y cómo se tratará la denuncia. Comunicarles en qué servicios existen restricciones por razón de edad, y qué conductas son seguras y responsables cuando se usan servicios interactivos.

Establecer un sistema basado en la "confianza y la reputación" a fin de alentar la buena conducta y propiciar que los usuarios aprendan buenas prácticas de otros usuarios, por ejemplo. Promover la importancia de la denuncia social, que permite a la gente ponerse en contacto con otros usuarios o con amigos de su confianza a fin de resolver conflictos o discutir contenidos que generan inquietud.

Proporcionar consejos y recordatorios sobre la naturaleza de un servicio o un contenido determinado y cómo disfrutar de él de manera segura. Incorporar a los servicios interactivos unas directrices comunitarias, por ejemplo a través de mensajes sobre seguridad que aparezcan en pantalla y en los que se recuerde a los usuarios algunas normas básicas para una conducta segura y adecuada, como no compartir sus datos de contacto.

5. Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden alentar a los niños y empoderarlos promoviendo su derecho a la participación a través de las medidas siguientes:

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

2.5 Radiodifusión de servicio público y nacional

Los niños y los jóvenes son, en buena medida, los consumidores principales de los contenidos elaborados por los servicios de radiodifusión y a los que se puede acceder cada vez más en línea. Las empresas de radiodifusión de servicio público y nacional trabajan para aplicar al consumo en línea el mismo nivel de seguridad que aplican para la radio o la televisión.

En el Cuadro 6 se proporciona orientación para las empresas de radiodifusión de servicio público y nacional sobre las políticas y las medidas que pueden adoptar para reforzar la protección y la participación de la infancia en línea.



Cuadro 6. Lista de verificación de la iniciativa PleL para empresas de radiodifusión de servicio público y nacional

1. Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden identificar, prevenir y mitigar los efectos negativos de las TIC en los derechos del niño e identificar oportunidades para apoyar la promoción de los derechos del niño.

Elaborar unas políticas que velen por el bienestar del niño que publica contenidos en línea, de acuerdo con los acuerdos de licencia, a fin de tener en cuenta el bienestar físico/emocional y la dignidad de las personas menores de 18 años que participan en los programas (con independencia de que un progenitor u otro adulto hayan dado su consentimiento).

Nombrar a un responsable de la política de protección de la infancia u otra persona a la que se podrá acudir cuando se planteen problemas relacionados con la protección de la infancia en línea. Si un niño está en situación de riesgo, el responsable de la política de protección de la infancia debe alertar inmediatamente a las autoridades competentes.

2. Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

En colaboración con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica, los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones tienen un papel clave que desempeñar en la lucha contra el material de explotación sexual infantil, a través de las medidas siguientes:

En casos de material de explotación sexual infantil, el personal debería ponerse en contacto con el equipo de dirección ejecutiva responsable de denunciar este material ante la autoridad competente. Además debería:

- alertar inmediatamente a los cuerpos del orden nacionales;
- alertar al director y señalar a la atención del director de políticas de protección infantil el material de explotación sexual infantil;
- ponerse en contacto con el servicio de investigación interna, por teléfono o correo electrónico, facilitarle detalles del incidente y recabar su opinión;
- antes de suprimir el material y almacenarlo en un espacio compartido o reenviarlo, esperar a que la organización pertinente se pronuncie.
- Si el material se ha publicado en un espacio que no pertenece a la empresa de radiodifusión, su presencia debería señalarse inmediatamente a la atención de una organización especializada en seguridad en Internet que explote un sistema gratuito de presentación de denuncias que permita a la población y a los profesionales de las tecnologías de la información denunciar casos concretos de contenidos en línea potencialmente ilegales.
- Aplicar una estrategia progresiva que sea firme y ágil si, por ejemplo, se publica material de explotación sexual infantil o se sospecha que se ha producido una conducta inapropiada. Con este fin habría que:
- ofrecer a los usuarios un método sencillo y fácilmente accesible que permita alertar a las empresas de radiodifusión de cualquier vulneración de las reglas de la comunidad en línea;
- suprimir todo contenido que vulnere las reglas;
- poner especial atención para mitigar los riesgos alrededor de los contenidos, los contactos o las conductas cuando se exploten espacios en línea interactivos dirigidos a un público infantil;
- antes de publicar contenidos de la empresa de radiodifusión en un medio social, conocer los términos y condiciones del sitio. Tener en cuenta los requisitos de edad mínima de los distintos medios sociales.

Los términos y condiciones de cada espacio en línea deberían incluir asimismo mecanismos claros para responder a toda vulneración de estas reglas. Antes de publicar contenidos de una empresa de radiodifusión en un medio social, es preciso tener en cuenta los términos y condiciones del medio.

3. Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios

En colaboración con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica, los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones tienen un papel clave que desempeñar en la lucha contra el material de explotación sexual infantil, a través de las medidas siguientes:

Asegurarse de que los moderadores y los anfitriones de sitios web están preparados para suprimir cualquier contenido que vulnere las normas del sitio. Los anfitriones pueden mejorar la experiencia de los usuarios infantiles fomentando una conducta positiva y poniendo fin a las polémicas para evitar su escalada.

Asegurarse de que existen mecanismos que permiten la moderación a priori de los espacios interactivos para niños; un alojamiento activo puede fomentar un clima en el que el acoso cibernético sea inaceptable. Las conductas inaceptables incluyen:

- publicar comentarios obscenos o amenazantes en el perfil de un tercero;
- crear perfiles falsos o sitios de incitación al odio para humillar a una víctima;
- enviar mensajes en cadena o archivos adjuntos con fines maliciosos;
- piratear la cuenta de un tercero para enviar mensajes ofensivos a otras personas.

Poner especial atención en los miembros del personal o los colaboradores que trabajan con niños, incluida toda persona que modere un servicio público de comunicación interactiva electrónica que podría tener un público total o mayoritariamente infantil. Podría ser necesario comprobar previamente con las autoridades policiales los antecedentes de los candidatos a desempeñar estas funciones.

Decidir qué grado de participación se desea antes de poner en marcha un sitio web, un perfil en línea o una página web. Los sitios que se dirigen a un público infantil solamente deberían publicar contenidos aptos para este tipo de público; en caso de duda, puede consultarse a las autoridades nacionales de protección infantil.

Etiquetar los contenidos de una manera clara y directa. Recordar que los usuarios pueden llegar a contenidos inapropiados desde enlaces en otros sitios que no pasan por la página de inicio de la empresa de radiodifusión u otras páginas contextuales.

Señalar inmediatamente cualquier episodio de presunta captación de niños y jóvenes con fines sexuales al equipo directivo online o interactivo encargado de denunciar estos casos a las autoridades competentes:

- asegurarse de que, cuando los servicios interactivos en línea estén orientados a un público joven, siempre haya un miembro del equipo dispuesto a atender por teléfono a los usuarios; ese número también debería poder ser accesible desde la centralita de la empresa de radiodifusión;
- crear unas direcciones de correo electrónico genéricas vinculadas a la función que desempeñan los miembros del equipo (y no al nombre de cada uno de ellos), a fin de que sea posible alertar automáticamente al personal de guardia de cualquier incidente;
- cuando un generador de contenidos denuncie un presunto caso de captación de niños y jóvenes con fines sexuales a un miembro del equipo ejecutivo de dirección, este debería señalar el caso a la atención del responsable de la política de protección infantil;
- permitir que, desde el sitio web de la empresa de radiodifusión, los usuarios puedan denunciar presuntos casos de captación de niños y jóvenes con fines sexuales directamente a las autoridades.

Priorizar la seguridad y el bienestar de los niños en todo momento. Actuar siempre dentro de los límites que impone una conducta profesional y velar por que no se establezcan con los niños contactos superfluos para el programa, el evento, la actividad o el proyecto en cuestión. No encargarse nunca en solitario de un niño; si un niño necesita cuidados, alertar a los padres o al acompañante. Escuchar y respetar al niño en todo momento. Si una persona mantiene una conducta inapropiada con los niños, señalar la situación a la

4. Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden complementar las medidas técnicas con actividades educativas y de capacitación a través de las medidas siguientes:

En aquellos casos en los que el contenido en línea pueda atraer mayoritariamente a un público infantil, publicar la información sobre seguridad, incluidos los enlaces a consejos de seguridad, en un lugar destacado y de fácil acceso, y redactarla de manera que sea clara.

Ofrecer una herramienta de orientación a los padres, como un "candado" para controlar los contenidos a los que se puede acceder desde un navegador determinado.

Colaborar con los padres a fin de garantizar que la información que se divulga en Internet sobre los niños no los pone en situación de riesgo. Es preciso prestar especial atención a cómo se identifica a los niños en los contenidos de las empresas de radiodifusión; esta identificación variará en función del contexto. En la medida de lo posible, debe obtenerse el consentimiento informado del niño cuando se le muestre y respetar su decisión si no quiere participar.

5. Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden alentar a los niños y empoderarlos promoviendo su derecho a la participación a través de las medidas siguientes:

Ofrecer a los niños unos contenidos estimulantes, educativos, amenos e interesantes que les ayuden a entender el mundo en el que viven.

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

2.6 Fabricantes de equipos, desarrolladores de sistemas operativos y tiendas de aplicaciones

Hoy, los niños acceden a Internet a través de distintos dispositivos, desde computadoras portátiles a tabletas o teléfonos celulares, entre otros. Los fabricantes de equipos pueden incorporar a los dispositivos mecanismos técnicos y actividades educativas y de empoderamiento para fomentar un entorno en línea más seguro para la infancia.

En el Cuadro 7 se proporciona orientación para los fabricantes de equipos, los desarrolladores de sistemas operativos y las tiendas de aplicaciones sobre las políticas y las medidas que pueden adoptar para reforzar la protección y la participación de la infancia en línea.

Cuadro 7. Lista de verificación de la iniciativa PleL para fabricantes de equipos, desarrolladores de sistemas operativos y tiendas de aplicaciones

1. Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden identificar, prevenir y mitigar los efectos negativos de las TIC en los derechos del niño e identificar oportunidades para apoyar la promoción de los derechos del niño.

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

2. Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil

En colaboración con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica, los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones tienen un papel clave que desempeñar en la lucha contra el material de explotación sexual infantil, a través de las medidas siguientes:

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

3. Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios

En colaboración con gobiernos, cuerpos del orden, la sociedad civil y organizaciones de líneas gratuitas de atención telefónica, los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones tienen un papel clave que desempeñar en la lucha contra el material de explotación sexual infantil, a través de las medidas siguientes:

Utilizar unos términos y condiciones que llamen la atención de los usuarios sobre contenidos de los servicios en línea de la empresa, como las tiendas de aplicaciones, que podrían no ser aptos para todos los grupos de edad, ya sean contenidos del fabricante o de un tercero. Los términos y condiciones también deberían incorporar unos mecanismos claros para presentar denuncias y hacer frente a posibles infracciones de dichas reglas.

Ofrecer unas opciones de control parental que sean fáciles de usar a fin de que los padres puedan limitar los servicios y los contenidos a los que pueden acceder sus hijos cuando utilicen dispositivos electrónicos. Estas limitaciones pueden incluir el acceso a Internet o a medios sociales, la adquisición o instalación de aplicaciones/juegos y la utilización de servicios de localización.

4. Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden complementar las medidas técnicas con actividades educativas y de capacitación a través de las medidas siguientes:

Prestar apoyo a los clientes facilitando el acceso a las directrices sobre seguridad familiar en línea y alentando a los padres y a los cuidadores a:

- familiarizarse con los productos y los servicios que utilizan los niños;
- velar porque los niños utilicen con moderación los dispositivos electrónicos, como parte de un estilo de vida saludable y equilibrado;
- prestar una atención especial a la conducta del niño, a fin de identificar cambios que podrían indicar que está siendo víctima de acoso o de acoso cibernético.

5. Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico

Los proveedores de contenidos, los vendedores minoristas en línea y los desarrolladores de aplicaciones pueden alentar a los niños y empoderarlos promoviendo su derecho a la participación a través de las medidas siguientes:

Véanse las directrices generales en el Cuadro 1.

