



Protocolo dirigido a redacciones para proteger a periodistas objeto de acoso en la red

International Press Institute (IPI)

Introducción

El acoso y los ataques en la red contra periodistas, incluidos las amenazas, los insultos y las campañas de difamación, se utilizan cada vez más como un medio para silenciar a los periodistas y cuestionar su credibilidad en la esfera pública. Si bien abordar el acoso en la red y su impacto negativo en el flujo libre de información requiere de un enfoque de múltiples actores, las redacciones tienen un papel clave a desempeñar en la protección de sus periodistas ante el daño profesional y personal que les puede ocasionar el acoso. Este protocolo describe pasos y medidas específicos que las redacciones pueden tomar con tal objetivo.

Las medidas contenidas en este Protocolo se basan en datos recopilados por el IPI en el curso de visitas presenciales a 45 redacciones en cinco países europeos (Finlandia, Alemania, Polonia, España y el Reino Unido) entre abril y diciembre de 2018, así como en reuniones con expertos de varios países. En total, IPI entrevistó a más de 110 directores, periodistas y gestores de comunidades digitales, además de expertos legales, representantes de la sociedad civil y académicos. Como parte de las visitas en cada país, se realizaron un total de ocho grupos focales con mujeres periodistas y trabajadoras independientes para discutir el impacto del acoso en la red específicamente en esos grupos.

Este Protocolo, que se publica como parte del Programa Newsrooms Ontheline (Redacciones En la Red) del IPI, no pretende ser un conjunto de instrucciones válido para todos, sino un punto de partida para que los responsables de la redacción diseñen un sistema que funcione para sus circunstancias particulares y pueda sostenerse a largo plazo.

Índice

Paso 1: Denunciar

- Crear una cultura de seguridad en la redacción sobre el acoso en la red
- Establecer líneas claras para denunciar y canales de denuncia
- Documentar ejemplos de acoso y ataques en la red

Paso 2: Evaluación del riesgo

- Riesgo de daño físico
- Riesgo de daño psicológico
- Riesgo de daño a la reputación

Paso 3: Mecanismos de asistencia

- Asistencia en seguridad digital
- Asistencia legal
- Apoyo emocional y psicológico
- Permiso de salida temporal, traslado y/o reubicación
- Declaración pública de respaldo
- Moderar el abuso en la red

Paso 4: Seguimiento y Reevaluación

Funciones y tareas

- Coordinador de la seguridad en la red
- Administración
- Directores
- Moderadores
- Periodistas

Paso 1: Denunciar

a Crear una cultura de seguridad en la redacción sobre el acoso en la red

La Administración debe tomar todas las medidas necesarias para entender los tipos de ataques hacia el personal y los colaboradores con el fin de normalizar el debate sobre dichos ataques

- ▶ **Comunicación interna:** Enviar un email a todos los miembros del personal, especificando que la organización toma en serio los ataques en la red. Esta medida es fundamental para crear confianza en la redacción. Transmite dos mensajes importantes: primero, ayuda a refutar la sensación generalizada de que ser blanco de abuso en las redes sociales representa el nuevo concepto de lo normal; y segundo, le brinda a los periodistas una sensación de seguridad de que el medio de prensa los respaldará.
- ▶ **Hablar regularmente sobre abuso en la red en las reuniones editoriales:** Para los directores, una manera de abordar el asunto es simplemente preguntar informalmente si los periodistas han sido blanco de ataques, al igual que sensibilizar sobre los riesgos de sufrir ataques cuando asignan temas que son factibles de atraer abuso. Durante una crisis política o de malestar social o antes de unas elecciones, estos debates deben ocurrir con más frecuencia.
- ▶ **Distribuir una encuesta anónima** en la redacción para hacer una evaluación sobre el impacto del abuso en la red y la eficacia de las medidas implementadas para combatirlo.

El sitio español de noticias Público.es realizó un sondeo para medir el impacto del abuso en su personal así como la eficacia de las medidas que habían implementado para esto.

- ▶ **Establecer reuniones habituales entre los equipos de redes sociales y periodistas** para realizar una “**revisión médica**” del trabajo de los periodistas en las redes sociales o su participación en las secciones de comentarios en Internet.
- ▶ **Crear una sección de fácil acceso** en la red interna del medio de prensa con información relativa a las políticas de la compañía sobre acoso en la red y las herramientas y protocolos que la compañía ha creado para enfrentar este problema.

La BBC incluye en su red interna filmes educativos en los que los periodistas debaten los traumas de la profesión y el impacto que han tenido en ellos. Los filmes funcionan como una especie de guía para principiantes en cuestiones relativas a los traumas y ayudan a desmitificar el tema.

b Establecer líneas claras para denunciar y canales de denuncia

Todos los miembros del personal y colaboradores deben saber a quién informar en caso de abuso y cómo denunciar tales casos. Las redacciones deben crear varios canales a través de los cuales estos ataques puedan ser denunciados fácilmente y permitir a los periodistas el acceso a mecanismos de asistencia.

Mecanismos informales para denunciar:

- ▶ **Propiciar conversaciones informales con los colegas:** las redacciones deben incentivar a los periodistas a compartir las experiencias de acoso con sus colegas y jefes. Debe quedarles claro que hablar abiertamente sobre los ataques en la red no es un signo de debilidad o de hipersensibilidad.
- ▶ **Crear un grupo de chat** en WhatsApp, Messenger o cualquier plataforma similar (Signal, Telegram, Threema, etc.) en el que los periodistas puedan compartir los incidentes de acoso. Un espacio común de chat puede crear conciencia sobre el asunto, además de generar un sentido de solidaridad y comunidad.

Mecanismos formales para denunciar

- ▶ **Crear un formulario online** con el que los periodistas que sean blanco de ataques puedan denunciarlos. El formulario deberá ser breve y fácil de llenar, pero deberá abarcar toda la información fundamental relacionada con el ataque.
- ▶ **Crear una dirección de correo electrónico** específica a la cual los periodistas puedan enviar denuncias de acoso en la red.

Los mecanismos formales para denunciar crean una expectativa de acción. Por lo tanto, a los periodistas, otros miembros del personal y colaboradores debe quedarles claro quién es responsable de recibir las denuncias y qué pasos puede tomar esa persona. Esta persona debe estar bien informada sobre el tema del acoso (idealmente después de haber recibido capacitación) y debe tener un alto prestigio en la redacción que le per-

mita elevar los casos a quienes estén en condiciones de ofrecer una respuesta por parte de la organización.

Independientemente de si se determina que el caso necesita ser elevado o no, quienes denuncian deben recibir algún tipo de respuesta para dejar en claro que sus informes se están escuchando y para mantener la credibilidad en el mecanismo. Finalmente, teniendo en cuenta que las mujeres y las minorías son desproporcionadamente blanco de hostigamiento, las redacciones deben garantizar que los coordinadores de los mecanismos de denuncia incluyan la representación de estos grupos y/o estén sensibilizados sobre los tipos específicos de ataques contra mujeres y minorías.

C Documentar ejemplos de acoso y ataques en la red

Esto significa, por un lado, que los periodistas que son blanco de ataques deberían recopilar capturas de pantalla del ataque y anotar otra información relevante. Una documentación suficiente es fundamental para entender el origen del ataque, para llevar a cabo una evaluación de riesgos y para decidir qué medidas, si existen, debe implementar el medio de prensa. Dada la intensidad de algunos ataques, se debe alentar a los periodistas a incorporar a sus colegas, directores o moderadores en el proceso de documentación como un modo de aliviar la carga que suponen los ataques en los periodistas afectados.

Por otro lado, los responsables de coordinar los mecanismos de denuncia deben crear **una base de datos para realizar un seguimiento de las incidencias de acoso en la red** que sondenunciados y la información sobre las respuestas tomadas. Esta base de datos es importante para rastrear las medidas de asistencia tomadas y la eficacia de las mismas (ver información adicional en Paso 4).

Paso 2: Evaluación de Riesgo

Una completa evaluación de riesgo es importante para determinar qué tipo de asistencia es la más apropiada en caso de un ataque en la red. Los siguientes tipos de riesgos deben ser contemplados:

- ▶ La probabilidad de que el **ataque en la red se convierta en un ataque físico**.
- ▶ El **potencial impacto emocional** en los periodistas

tas atacados y el impacto en su trabajo.

- ▶ El potencial para una campaña de descrédito en la red para **dañar la reputación y la credibilidad** de los periodistas y/o el medio de prensa.

Quienes participen en esta evaluación de riesgos deben recibir una capacitación adecuada que les permita identificar la existencia de criterios particulares y comprender cuándo elevar un caso dado. A continuación se muestra una selección de factores que pueden usarse para evaluar el nivel de riesgo. El proceso de evaluación de riesgos también debe integrar a los afectados por los ataques.

a Riesgo de daño físico

Factores a considerar:

- ▶ Ambiente de seguridad general (frecuencia de los ataques físicos en la prensa, impunidad ante tales ataques, clima de animosidad generalizada hacia la prensa).
- ▶ En el caso de un agresor individual, evaluación de riesgo de ataque físico basado en la información disponible sobre dicho individuo.
- ▶ En el caso de campañas, la probabilidad de que los individuos se sientan motivados o con legitimidad para llevar a cabo el ataque físico.
- ▶ El carácter público del trabajo del periodista: ¿Cuán reconocible es el periodista o la periodista en lugares públicos?

b Riesgo de daño psicológico

Factores a considerar:

Elementos externos

- ▶ Intensidad del acoso, tanto en contenido como en frecuencia (el acoso “de baja intensidad” reiterado también puede ser perjudicial).
- ▶ Existencia de contenido discriminatorio (basado en género, raza, orientación sexual, etc.), lo que puede causar un impacto particularmente serio en los periodistas blanco de ataques.
- ▶ Existencia de imágenes traumatizantes.
- ▶ Mensajes que indican un comportamiento acosa-

dor, lo que puede generar miedo e inseguridad.

- ▶ Fortaleza de la red general de apoyo a los periodistas afectados.

Elementos internos

- ▶ Estado psicológico de los periodistas afectados: Señales de depresión o trauma.

C Risk of reputational harm

Factores a considerar:

- ▶ Grado de polarización y hostilidad hacia los medios de prensa existente en la sociedad.
- ▶ Posibilidad de que los intentos de descrédito sean aceptados como creíbles por el público.
- ▶ Número y alcance de los ataques y campañas de descrédito, incluyendo factores que puedan permitir que los ataques en la red se diseminen más rápidamente, por ejemplo:
 - Uso de memes o diseños gráficos elaborados.
 - Uso de botnets.
 - Uso de etiquetas o que sean factibles de reciclarse nuevamente en el futuro.
 - Difusión adicional de los ataques por parte de sitios webs de desinformación.
 - Indicios de que las campañas de descrédito se hayan orquestado atendiendo a intereses políticos, económicos o de otra índole.

Los factores mencionados anteriormente no son exclusivos. Se recomienda encarecidamente que las redacciones inviertan en capacitación profesional para poder identificar el riesgo de daño físico, el riesgo de daño emocional y el riesgo de daño a la reputación, incluidos los indicios que apuntan a campañas de desprestigio organizadas.

Paso 3: Poniendo en práctica Mecanismos de Asistencia

Esta sección proporciona una descripción general de los mecanismos de asistencia que se pueden activar cuando los periodistas son blanco de ataques en la

red o de acoso. El objetivo de todos estos mecanismos es garantizar que los periodistas afectados puedan hacer su trabajo de manera segura.

a Asistencia en seguridad digital

Esto puede incluir, por ejemplo:

- ▶ **Seguimiento a los usuarios que están detrás de los ataques**, incluso si han publicado las amenazas desde cuentas anónimas en las redes sociales.
- ▶ **Bloquear todas las cuentas de los periodistas afectados**, cambiando contraseñas, etc. para reducir los riesgos al mínimo.
- ▶ **El director y los colegas deben hacerse cargo de las cuentas de redes sociales** de los periodistas que hayan sido blanco de ataques para que estos no queden expuestos a más abuso.

Medidas preventivas:

- ▶ **Advertir a los periodistas sobre detalles personales** que sean accesibles para el público a través de cuentas de redes sociales. Comprobar si alguna información confidencial ha sido expuesta de manera involuntaria.
- ▶ **Entrenar a los periodistas para examinar sus dispositivos electrónicos** con el fin de identificar posibles puntos débiles que puedan permitir a hackers acceder a sus datos personales y a publicarlos.

b Asistencia Legal

La decisión de emprender o no acciones legales en respuesta al acoso en la red debe tomarse en consideración a una serie de factores. Éstos incluyen:

- ▶ Si lo publicado incluye algún contenido que sea ilegal de acuerdo a las leyes vigentes.
- ▶ La probabilidad de que llevar un caso a tribunales pueda disuadir a futuros agresores en la red en general.
- ▶ La probabilidad de que llevar un caso a tribunales pueda frenar las acciones de un agresor específico en este caso.
- ▶ La posibilidad de que, dado el contexto particu-

lar, emprender acciones legales pueda poner al periodista en un punto de mira particular de manera que amplifique y promueva más ataques.

- ▶ Si la acción legal puede afirmar involuntariamente la narrativa que los agresores en la red puedan estar ya vendiendo como: medios de prensa “poderosos” atacando a la gente común y por tanto promover aún más el acoso.
- ▶ Si el ataque parece haber sido perpetrado por un individuo actuando solo o participando en una campaña coordinada. En este último caso, la acción legal puede ser contraproducente y provocar nuevos ataques.
- ▶ El impacto potencial en el periodista afectado: ¿Un caso legal brindará satisfacción al periodista afectado o le causará más daño emocional?
- ▶ Si los fiscales también han abordado un caso penal, en cuyo caso puede ser más fácil apoyar ese esfuerzo.

RECURSO ADICIONAL: El sitio web Redacciones En-la-Red (NewsroomsOntheline) del IPI incluye una [serie de videos](#) sobre consideraciones a tener en cuenta cuando se está pensando en [emprender acciones legales](#).

C Apoyo emocional y psicológico

Apoyo psicológico profesional

El apoyo profesional en salud mental puede desempeñar un papel importante para ayudar a mitigar las consecuencias del abuso y el acoso en la red a los periodistas. Como práctica recomendada, los medios de comunicación deben garantizar que los periodistas tengan acceso a la atención de su salud mental, ya sea a través del plan de salud de la organización o mediante acuerdos ad hoc realizados entre el medio de comunicación y los profesionales de salud mental.

Apoyo por parte de los colegas

Para periodistas que hayan sido blanco de acoso y abuso en la red, los colegas que hayan soportado experiencias similares pueden ser una fuente importante para sobrellevar los ataques, así como de conocimiento acerca de cómo enfrentar mejor los ataques y sus posibles consecuencias.

- ▶ **Redes estructuradas de apoyo por parte de los**

colegas: Desarrollar una red formal de miembros del personal en la redacción que estén disponibles para escuchar las experiencias de sus colegas que han sido blanco de abuso en la red y guiarlos en la manera de hacer frente a las secuelas. Idealmente, los miembros del personal que participan en estos programas deben recibir capacitación específica sobre cómo realizar una evaluación del trauma mediante conversaciones estructuradas y poder encaminar al periodista hacia los actores relevantes dentro de la redacción que pueden facilitar la asistencia médica, así como otros tipos de asistencia como asesoramiento legal, moderación de audiencias, seguridad digital u otros mecanismos de seguridad.

Estudiar el análisis [en profundidad del Dart Center de la red de apoyo por parte de colegas y su implementación en la Australian Broadcasting Corporation](#).

Estudiar la red de apoyo por parte de colegas en la [BBC](#).

Estudiar la red de apoyo por parte de colegas de [Reuters](#).

- ▶ **Programas de tutoría:** Designar a un periodista senior para que asesore a colegas con menos experiencia. Los tutores deben ayudar a quienes reciben tutoría a reconocer el abuso en la red, los temas que generalmente dan lugar a ello y las formas en las que puede aparecer.
- ▶ **Un grupo de chat** en WhatsApp, Messenger o un programa similar puede usarse no solo para denunciar amenazas, sino para brindar asistencia en caso de ataques.
- ▶ **Conversaciones frecuentes:** Se debe alentar a los directores a crear oportunidades para discutir el tema del acoso en la red en entornos grupales. Los ejemplos pueden incluir:
 - “Charlas de café” en las cuales los periodistas de la redacción o de otros medios de comunicación comparten su experiencia de hacer frente al acoso en la red con una invitación a un café. Estos “expertos debido a sus experiencias” pueden proporcionar información y consejos valiosos y más ayuda para “romper el hielo” cuando se trata de discutir abiertamente el abuso en la red.
 - Derribar el poder del acoso en la red con

humor. Por ejemplo, los afectados por los ataques pueden considerar el colocar los comentarios que reciben en una pared. Leerlos en voz alta con colegas o reírse de ellos puede tener un efecto catártico. Las redacciones informaron que tales medidas pueden ayudar a aliviar la ansiedad y la tensión y, en algunos casos, ayudar a poner los ataques en perspectiva.

Plan de cuidado personal para periodistas

Más allá de las medidas proporcionadas por las redacciones y otras organizaciones, se debe alentar a los periodistas a desarrollar un plan de cuidado personal para minimizar el riesgo de trauma a largo plazo derivado de la exposición al acoso intenso en la red.

RECURSO ADICIONAL: El sitio web Redacciones Enla-Red (NewsroomsOntheLine) del IPI incluye una serie de videos [sobre mecanismos de afrontamiento](#)

d Permiso de salida temporal, traslado y/o reubicación

Basado en una evaluación del malestar emocional del periodista afectado, un breve permiso de salida temporal puede minimizar el trauma potencial. Otorgar permiso en tales situaciones es una práctica común en las redacciones, especialmente en los departamentos expuestos frecuentemente a contenido violento o altamente estresante, como aquellos que trabajan con contenido generado por el usuario (UGC).

El periódico finlandés Turun Sanomat trasladó a una de sus periodistas de la ciudad de Turku (de cerca de 250,000 habitantes) hacia la mucho mayor capital Helsinki, luego de que a una serie de amenazas en la red en su contra le siguieran amenazas directas en la calle. In la capital las oportunidades de que ella fuera reconocida eran mucho menores.

e Declaración pública de respaldo

Para el medio de comunicación, mostrar el respaldo público a un periodista bajo ataque envía el mensaje de que la organización respalda a su personal y ve los ataques a sus periodistas como un ataque a la institución en su conjunto. Sin embargo, dependiendo del caso, podría ser mejor mantener un perfil bajo para evitar enfocarse en el periodista y, por lo tanto, po-

tencialmente alentar ataques mayores. Los siguientes criterios deben usarse al considerarse si se debe emitir o no una declaración pública de respaldo:

- ▶ ¿Amplificará el ataque?
- ▶ ¿Conducirá a un mayor hostigamiento?
- ▶ ¿Dañará algún caso legal que el medio de comunicación esté considerando llevar a tribunales?

f Moderando el abuso en la red

Es necesaria una estrategia exhaustiva y bien desarrollada para moderar los comentarios de los usuarios a fin de garantizar que los ataques contra periodistas y medios de comunicación se eliminen rápidamente, junto con otros comentarios inaceptables.

Previniendo el abuso en la red

- ▶ **Desarrollar normas comunitarias o políticas de Netiquette (normas de etiqueta en la red)**, que son herramientas clave tanto para usuarios como para moderadores. Estas reglas generales de participación dejarán en claro que las críticas son bienvenidas, pero los insultos, ataques, mensajes llenos de odio y amenazas no serán tolerados.

Leer reglas generales de participación y normas comunitarias de The Guardian.

Leer las normas de etiqueta de Deutsche Welle.

- ▶ **Establecer una comunidad:** aunque lleva un tiempo desarrollar y mantener comunidades digitales, estas son de suma importancia cuando se trata de contrarrestar el acoso en la red. Los lectores que se sienten parte de una comunidad son más propensos a defender al medio de prensa o al periodista afectado cuando son difamados o amenazados en las plataformas de redes sociales y en las secciones de comentarios de los medios de comunicación.
- ▶ **Configurar un esquema de registro en su medio de comunicación:** es una buena práctica solicitar a los usuarios que se registren para poder comentar. Este requisito es importante no solo en vista de posibles responsabilidades jurídicas, sino también como un obstáculo inicial para disuadir a los agresores y las cuentas operadas por computadoras.

- ▶ **Permitir comentarios sobre contenido seleccionado:** si los recursos disponibles para moderar comentarios son limitados, una buena estrategia es abrir solo parte de su contenido a comentarios. Al hacerlo, seleccione una variedad de temas para asegurarse de que su comunidad tenga la posibilidad de expresar puntos de vista sobre una variedad de temas diferentes.
- ▶ **Bloquear los comentarios en ciertos momentos:** si le preocupa no poder moderar las discusiones durante la noche o durante los fines de semana o en cualquier otro momento en que los moderadores no puedan dedicar suficiente tiempo a la tarea, considere bloquear la posibilidad de comentar durante el período de tiempo pertinente. Si lo hace, asegúrese de informar a sus usuarios cuándo podrán volver a publicar comentarios.
- ▶ **Limitar el tiempo de comentarios:** otra estrategia para dar a los usuarios la posibilidad de compartir opiniones pero limitar la carga de trabajo que supone para el equipo del medio de comunicación, es permitir comentarios solo por un tiempo limitado después de que se publique un artículo.
- ▶ **Establecer alarmas para monitorear la actividad de los usuarios:** en ocasiones, las conversaciones que han estado en silencio durante un tiempo de repente se activan nuevamente. Si no se desea cerrar los comentarios, usar un sistema de notificación que señale este cambio a los moderadores.

Moderando y reaccionando ante el abuso en la red

Tenga en cuenta que eliminar ataques, amenazas e insultos dirigidos a periodistas no elimina el riesgo de violencia física por parte del agresor. Los moderadores que ven mensajes agresivos dirigidos a un periodista, particularmente aquellos que contienen una amenaza, no solo deben eliminar esos mensajes sino también hacérselos llegar a las personas relevantes en el medio de comunicación, incluyendo a los periodistas blanco de tales ataques.

Comentarios en el sitio web:

- ▶ **Eliminación de comentarios:** los moderadores deben analizar de cerca los comentarios que incluyen una amenaza, un insulto u otro ataque contra un periodista y deberán determinar

si el comentario en cuestión se encuentra dentro de los límites de las críticas legítimas o si infringe las normas de la comunidad y, por lo tanto, debe eliminarse. Cualquier decisión sobre la eliminación de un comentario que ataca a un periodista debe tener en cuenta no solo el contenido del ataque sino también la vulnerabilidad del periodista. Es una buena práctica informar a los usuarios por qué se eliminaron sus comentarios y qué artículos de las normas de la comunidad incumplieron.

▶ **Advertir y bloquear usuarios:**

- ▶ **Advertir a los usuarios que infringen repetidamente las normas de la comunidad:** una buena forma de advertir a los usuarios que infringen reiteradamente las normas de la comunidad es bloquear su capacidad de publicar comentarios durante un período de tiempo. Cada vez que se tome esta decisión, asegúrese de que los usuarios reciban un mensaje donde se explique por qué de tal medida.
- ▶ **Informar a los usuarios cuando se eliminen sus cuentas:** eliminar el acceso de un usuario a los comentarios para siempre es un paso serio y la respuesta adecuada a las agresiones graves. Los usuarios cuyas cuentas se eliminan deben recibir un mensaje donde se explique qué conllevó a tal medida.
- ▶ **Participación de moderadores en las conversaciones de los usuarios:** los moderadores deben operar dentro de la cuenta del medio de comunicación y recordar a los usuarios los principios incluidos en las normas comunitarias. La participación de periodistas en la conversación puede elevar la calidad de la misma, pero no debe imponerse y los riesgos deben considerarse cuidadosamente.

Sobre plataformas de redes sociales:

Los medios de comunicación usan plataformas de redes sociales para llegar a un público más amplio, generar debate público sobre ciertos temas y, en última instancia, crear una comunidad digital. Los medios de comunicación tienden a aplicar las mismas normas comunitarias en sus canales oficiales de redes sociales como lo hacen en sus propios foros de discusión, donde los equipos de moderación interactúan con la audiencia y crean un ecosistema para un debate público saludable con y entre los usuarios.

Controlando el abuso en la red en Facebook:

- ▶ **Borrar un comentario** cuando incluya contenido agresivo o amenazante o palabras despectivas e insultos. Las críticas, sin importar cuán duras sean, deben ser permitidas, no obstante.
- ▶ **Ocultar un comentario** con contenido abusivo. Los moderadores generalmente consideran esto menos efectivo que si lo borran, ya que el usuario y sus amigos pueden seguir viendo el contenido en cuestión, aún cuando otros no puedan.
- ▶ **Bloquear usuarios de la página de Facebook** del medio de prensa cuando dichos usuarios hayan publicado reiteradamente comentarios abusivos o cargados de odio, aun después de haber sido advertidos. Esto se hace para eliminar usuarios que se sean vistos como actores persistentes tratando de socavar los valores de la discusión abierta.
- ▶ **Eliminar usuarios de la página como advertencia** para desalentar más comentarios abusivos. Tendrá menor repercusión que si los bloquearan porque los usuarios podrán dar “me gusta” o seguir la página nuevamente.
- ▶ **Desactivar/impedir comentarios**, aunque esta función solo está disponible en publicaciones de video. Esto se hace cuando el equipo de moderación no tiene los recursos para moderar el flujo de comentarios en un video o transmisión en vivo.
- ▶ **Bloquear palabras** y ajustar la potencia del filtro de obscenidad.
- ▶ **Denunciar publicaciones o páginas** que hayan incumplido tanto las normas comunitarias de Facebook como las establecidas para la comunidad del medio de prensa.

Controlando el abuso en la red en Twitter:

- ▶ **Silenciar**: cuando se trata de abuso en la red en violación de las normas de la comunidad de Twitter y de los medios de comunicación, los moderadores tienden a silenciar en lugar de bloquear cuentas. Esta opción disminuye el impacto directo del abuso, pero también evita una posible reacción violenta, ya que el usuario silenciado no tiene conocimiento del silencio. Finalmente, el silenciamiento permite a los moderadores seguir viendo

contenido producido por cuentas silenciadas y, por lo tanto, permanecer atentos a cualquier posible amenaza creíble.

- ▶ **Bloquear**: los moderadores tienden a bloquear cuentas que constantemente envían correo basura o envían timos; si no, los moderadores generalmente adoptan esta medida como último recurso para evitar una reacción violenta de las cuentas bloqueadas, ya que estas últimas reciben una notificación cuando se bloquean. Además, dado que el moderador no podrá acceder a la cuenta bloqueada, es difícil monitorear cualquier amenaza inminente.
- ▶ **Denunciar**: los moderadores generalmente denuncian tweets o cuentas a Twitter debido a que difunden amenazas potencialmente creíbles e inminentes o contienen imágenes violentas.
- ▶ **Ocultar respuestas**: los moderadores tienen la opción de ocultar las respuestas a sus tweets. Todos los usuarios pueden acceder a las respuestas ocultas a través del icono de respuesta oculta, que aparece en el tweet original cuando existen respuestas ocultas. Sin embargo, Twitter desarrolló esta opción con la intención de minimizar el impacto de los comentarios curiosos o insultantes para que no dominen la conversación. Cuando un moderador oculta una respuesta, el autor de la respuesta no será notificado.

Paso 4: Seguimiento y Reevaluación

Las redacciones deben estar atentas a los casos denunciados de acoso en la red y reevaluar los mecanismos de seguridad y asistencia para proteger a los periodistas ante el acoso en la red.

Los medios de comunicación **deben crear una base de datos** para realizar un seguimiento de los incidentes de acoso en la red y las respuestas que se han tomado. Esta base de datos no necesita incluir todas las instancias de acoso, pero debe abarcar al menos aquellas que son denunciadas por los miembros del personal a través de mecanismos formales de denuncia o debido a que una evaluación de riesgos ha determinado la implementación de medidas de asistencia.

El objetivo principal de esta base de datos es hacer un seguimiento de los casos denunciados de acoso en la red y permitir una (re)evaluación periódica de las medidas de asistencia implementadas, incluso si son necesarias nuevas o diferentes medidas.

Además de evaluar las medidas de asistencia en sí mismas, las redacciones también deben reevaluar periódicamente la efectividad de sus mecanismos generales de respuesta al acoso. Esto debería incluir encuestas cualitativas para medir el grado en que los miembros del personal y los colaboradores sienten que el problema se está tomando en serio, así como revisiones cuantitativas del número de casos en los que se toma alguna forma de respuesta.

Funciones y Tareas

Esta es una descripción de funciones y tareas que deben tenerse en cuenta. En las redacciones más pequeñas, algunas de estas funciones pueden ser realizadas por una sola persona.

Coordinador de la Seguridad en la Red

Este perfil implica una serie de tareas que pueden extenderse claramente entre los miembros del personal o asignarse a una persona específica:

- ▶ Actuar como una autoridad ante la cual los periodistas puedan denunciar incidentes de acoso en la red.
- ▶ Evaluar en coordinación con los periodistas afectados, el director y el jefe de audiencia cada caso de acoso en la red y sugerir los mecanismos de asistencia que requiere el periodista blanco de abuso.
- ▶ Siempre que sea necesario, coordinar con la gerencia y expertos legales cualquier respuesta institucional del medio de comunicación.
- ▶ Mantener actualizada la base de datos de casos de abuso en la red para dar seguimiento y evaluar la eficiencia de las medidas implementadas.
- ▶ Debido a la naturaleza cambiante de los ataques en la red, revisar periódicamente las medidas que tiene la redacción para prevenir y responder al acoso en la red.
- ▶ Actuar como un punto de coordinación y edu-

cación para estas medidas. El Coordinador de Seguridad en la red debe estar profundamente familiarizado con todas las medidas de la redacción, ser capaz de explicarlas a los periodistas que enfrentan abusos en la red y ser la persona principal para implementar dichas medidas.

- ▶ Asistir regularmente a reuniones editoriales para estar al tanto del próximo contenido que pueda desencadenar abuso en la red.

Administración

- ▶ Reconocer que el acoso en la red es una preocupación seria y que un ataque contra un miembro del personal es un ataque contra toda el medio de comunicación. Comunicar este enfoque regularmente a la redacción.
- ▶ Adoptar cambios estructurales en la redacción para crear un entorno propicio en el que no se estigmatice la denuncia de abusos en la red. Asegurarse de que se asignen recursos suficientes (tiempo y financiación) para mantener y actualizar estos nuevos mecanismos.

Designar uno o varios Coordinadores de la Seguridad en la red, según se describe anteriormente.

- ▶ Incluir a los periodistas afectados por los ataques en la red en el proceso de toma de decisiones que los afectan.

Directores

- ▶ Reconocer que el abuso en la red es un problema grave e inaceptable y no simplemente una característica del periodismo actual.
- ▶ Incluir regularmente el acoso en la red como tema en las reuniones editoriales. Hablar abiertamente sobre el tema propiciará un ambiente en el que los periodistas se sentirán más cómodos al denunciar ataques.

Moderadores

- ▶ Identificar las amenazas individuales y las campañas orquestadas en las plataformas de redes sociales y la sección de comentarios dirigida a los miembros del personal, añadirlas a una base de datos y enviárselas al periodista, director y experto en seguridad en la red.
- ▶ Contribuir a la evaluación del nivel de amenaza del abuso en la red.

- ▶ Hacerse cargo de las cuentas de redes sociales del periodista afectado para reducir su exposición a contenidos violentos y minimizar el posible trauma.

Periodistas

- ▶ Comprender que el abuso en la red es un asunto serio e inaceptable y no simplemente una característica del periodismo actual.
- ▶ Participar en todas las oportunidades de capacitación pertinentes ofrecidas por el medio de prensa, incluyendo la formación en concienciación, seguridad digital y en manejo del riesgo de trauma.
- ▶ Participar grupos de apoyo a colegas tanto formal como informalmente.
- ▶ Denunciar las incidencias de abuso en la red cuando ocurran, incluso si el periodista no cree que sufrirá ninguna consecuencia negativa debido al abuso. Las denuncias ayudan a la redacción a entender el alcance del tema y a desarrollar medidas para contrarrestarlo.

Sobre el IPI

Fundado en 1950, el Instituto Internacional de la Prensa (IPI) es una red global de editores, periodistas y ejecutivos de medios que comparten una dedicación común al periodismo de calidad e independiente. Juntos, promovemos las condiciones que permiten al periodismo cumplir su función pública, la más importante de las cuales es la capacidad de los medios de comunicación de operar sin interferencias y sin temor a represalias. Nuestra misión es defender la libertad de los medios de prensa y el libre flujo de noticias donde quiera que estén amenazadas.

Sobre el Programa Newsrooms Ontheline del IPI

El objetivo del programa Redacciones EnlaRed del IPI es recopilar y compartir recursos y prácticas idóneas para los medios de comunicación y periodistas con el fin de prevenir, contrarrestar y abordar el acoso y el abuso en la red. Al proporcionar estas herramientas a las redacciones, su objetivo no solo es contrarrestar el impacto negativo personal y profesional que tiene el abuso en la red en los periodistas, sino también ayudar a prevenir la autocensura que surge de los ataques en la red, que amenazan el acceso del público a las noticias.

La elaboración de este Protocolo fue posible con el apoyo económico de la Fundación Adessium y la Fundación Democracia y Medios



Copyright: Este Protocolo para redacciones con el fin de brindar apoyo a los periodistas afectados por el acoso en la red está registrado bajo una Licencia Internacional de Atribución Creative Commons. Usted es libre de re-usar este Protocolo siempre que otorgue la atribución adecuada.

Protocolo dirigido a redacciones para proteger a periodistas objeto de acoso en la red

Editorial

Instituto Internacional de la Prensa (IPI)
Febrero 2020



International
Press
Institute

Instituto Internacional de la Prensa

Teléfono: + 43 1 512 90 11

Correo Electrónico: info@ipi.media

Sitio Web: ipi.media