SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE TWITTER

UNA GUÍA PARA PERSONAS SOBREVIVIENTES DE ACOSO Y ABUSO

Fundación Karisma
www.karisma.org.co

En un esfuerzo para que todas las personas tengan acceso al conocimiento, Fundación Karisma está trabajando para que sus documentos sean accesibles, es decir, tengan un formato electrónico diseñado para que su contenido pueda ser leído por el mayor número de personas posibles, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad o dificultad para la lectura y comprensión. Más información sobre el tema: http://www.documentoaccesible.com/#que-es.

Esta publicación está basada en **Safety, Privacy on Twitter. A guide for survivors of harassment and abuse,** elaborada por la National Network to End Domestic Violence (NNEDV) con el apoyo de Twitter. La traducción y adaptación para América Latina ha sido posible gracias al apoyo de Twitter.

Traducción y adaptación:
Amalia Toledo
Fundación Karisma
https://karisma.org.co

Revisión:
Carolina Botero
Carlos Cortés
Nathaly Espitia

Diseño editorial:
Jennifer Serna

Ilustraciones:
Francés Astaiza Perafán

NOVIEMBRE DE 2016

Este manual está disponible bajo Licencia Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0.

Usted puede remezclar, retocar y crear a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando le de crédito al autor y licencie nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. Para ver una copia de esta licencia visite: https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES.

TABLA DE CONTENIDO

PÁG.

4 INTRODUCCIÓN

5 ¿CÓMO PROTEGER TU PRIVACIDAD Y SER SOCIAL AL MISMO TIEMPO?

12 ¿CÓMO DEFINE TWITTER EL ACOSO?

14 ¿CÓMO DOCUMENTAR Y REPORTAR CONTENIDO ABUSIVO?

25 RECURSOS DIGITALES

INTRODUCCIÓN

Internet y las redes sociales están cambiando la forma en la que las personas se conectan y comparten. Esto está creando más experiencias y oportunidades en la sociedad misma, desde presenciar a nuestra banda favorita hasta compartir un momento especial con familiares y amistades.

Las plataformas en línea y las redes sociales tienen ante sí el desafío de mantenerse seguras, especialmente para que las mujeres y grupos minoritarios -que han sido tradicionalmente víctimas de acoso y violencia- puedan expresarse libremente y participar del entorno digital. Como en cualquier comunidad en línea, algunas personas usan Twitter de forma indebida como herramienta para acosar, acechar o amenazar a otras personas. Twitter se ha comprometido a detener este comportamiento a través de varias acciones: la aplicación de sus políticas junto a un equipo global de seguridad, el desarrollo de herramientas para que las personas puedan controlar su experiencia, y proveyendo educación para que las personas sepan cómo mantenerse seguras.

Como un paso más en esa dirección, en este documento la Fundación Karisma traduce y adapta para América Latina los consejos elaborados por la Red Nacional para Terminar con la Violencia Doméstica *(NNEDV, por sus siglas en inglés)* y Twitter.

Esta guía explica las opciones de privacidad y orienta sobre cómo denunciar, bloquear y comunicarte con Twitter cuando estés ante un caso de abuso o acoso.

¿CÓMO PROTEGER TU PRIVACIDAD Y SER SOCIAL AL MISMO TIEMPO?

La primera vez que te registras en Twitter, por defecto, tus tuits son públicos, lo que significa que cualquier persona puede verlos. Aún así, habrá momentos en los que querrás mantener tu privacidad, incluso en una plataforma abierta como esta.

Las necesidades y preferencias de privacidad varían de persona a persona. Algunas pueden no querer compartir toda su información o contenido con cualquiera, mientras otras pueden querer darle la mayor difusión posible. Es importante tener en cuenta tus necesidades y preferencias de privacidad al momento de decidir cómo participarás en Twitter. Aquí hay algunos pasos que puedes seguir:

Elige tu nombre de usuario

Al registrar una cuenta de Twitter, puedes elegir un nombre de usuario que no te conecte directamente con tu nombre real. Twitter no requiere el uso de un nombre real para inscribirse o mantener una cuenta. Si no quieres que te identifiquen fácilmente en la plataforma, puedes usar un seudónimo. Además, puedes cambiar tu nombre de usuario en cualquier momento en la configuración de tu cuenta.

Algunas plataformas digitales requieren o utilizan más información de identificación pública. Si tienes otras cuentas en otras redes sociales, puedes usar diferentes nombres de usuario e información de contacto para limitar la posibilidad de que alguien vincule tus cuentas y obtenga más información sobre ti.

Uso de fotos en Twitter

Para personalizar tu cuenta de Twitter, puedes escoger una foto de perfil y una imagen de portada, que seguirán siendo pública aunque protejas tu perfil. Elige fotos que no te identifiquen y cámbialas en cualquier momento en la configuración de "editar perfil" de forma tal que puedas limitar la capacidad de otras personas de identificarte. Ten en cuenta que si eliges utilizar la misma foto en tus otras cuentas de redes sociales, con una búsqueda en línea de imágenes en otros sitios podría encontrarse información personal tuya no incluida en Twitter.

La función de etiquetado de fotos permite a otras personas etiquetarte en cualquier tuit que contenga una imagen. Si esos tuits son públicos, entonces las imágenes y las personas etiquetadas en ellas pueden aparecer en los resultados de búsqueda de Twitter. Esto significa que es posible que tu ubicación física y otra información personal pueden también estar incluida.

CONSEJO

Usa diferentes fotos para diferentes sitios, y así evitarás que estén vinculados.

Puedes elegir tu preferencia para el etiquetado de fotos actualizando la configuración de privacidad de esta forma:

Permitir que cualquiera me etiquete en fotos.

Permitir que solo las personas que sigo me etiqueten en fotos.

No permitir que se me etiquete en fotos.

Mantén la privacidad de tu ubicación

Para víctimas de abuso y acoso, la ubicación puede ser crítica para mantenerse seguras. De forma predeterminada, Twitter tiene **desactivada** la función que permite compartir la ubicación. Si decides activarla, todavía tienes la opción de encender o apagar esta función antes de publicar tuits. Es importante que tengas en cuenta que una vez activas esta función, permanecerá encendida hasta que elijas desactivarla en la configuración de privacidad.

Twitter también te permite eliminar información de ubicación de todos tus tuits anteriores.

Esta herramienta solo se puede acceder ingresando a tu cuenta en línea, buscando la configuración de "privacidad", eligiendo la función de ubicación de tuits y haciendo clic en **Eliminar información de ubicación.** Para eliminar la información de ubicación de un tuit, simplemente puedes eliminar ese tuit.

RECUERDA

Sin importar si activas o desactivas la función de compartir la ubicación, potencialmente, tu localización puede quedar descubierta por el contenido del tuit y las imágenes que eliges compartir. Por ejemplo, si te tomas una imagen frente a la Casa Rosada, será claro para quienes te siguen que estás o has ido recientemente a Buenos Aires, sin importar la configuración de privacidad que hayas seleccionado.

¿Quién puede ver tus tuits?

De forma predeterminada, todos los tuits son de acceso público y quienes te sigan podrán ver tus tuits en su línea del tiempo. Esas personas pueden decidir retuitear tus publicaciones, lo que significa que quienes les siguen también verán tus tuit en su línea de tiempo. Por el contrario, si tus tuits están protegidos, solo serán vistos por quienes te siguen y nadie podrá retuitearlos.

Puedes proteger tus tuits actualizando tu configuración de privacidad. Si eliges proteger tus tuits, recibirás una solicitud cuando nuevas personas quieran seguirte, en cuyo caso podrás aprobar o denegar esa solicitud. Además, tus tuits no serán públicos. Las personas que te siguen desde antes de que tus tuits estuviesen protegidos todavía podrán ver e interactuar con los tuits protegidos a menos que las bloquees.
Es importante que tengas en cuenta que si utilizas una aplicación de un tercero para acceder a tu cuenta de Twitter, la otra empresa podrá ver los tuits protegidos.

¿Cómo puedes tener una conversación privada en Twitter?

A pesar de que Twitter es una plataforma pública, hay espacios donde puedes comunicarte de forma privada con otras personas. La función de mensajería directa te permite tener conversaciones privadas con una persona o grupo. Puedes recibir mensajes de cualquier persona si activas en tu configuración de privacidad la opción "Recibir mensajes directos de cualquier persona" Si no activas está opción, solo podrás recibir y enviar mensajes de personas que te sigan y que sigas.

Para añadir más privacidad, las personas que son agregadas a un grupo de mensajes directos no podrán ver el historial de conversación previo a su incorporación al grupo.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Aprende cómo enviar, borrar y recibir mensajes directos, visitando:

https://support.twitter.com/articles/231559

CONSTRUIR UNA CUENTA SEGURA

Las siguientes opciones están disponibles para ayudarte a mantener tu cuenta segura.

Verificación de inicio de sesión

La verificación de inicio de sesión es una forma de doble autenticación que requiere una identificación adicional antes de permitir que alguien entre a tu cuenta. Para activar la doble autenticación, tienes que proporcionar un número de teléfono para recibir la solicitud. Cuando configuras la verificación de inicio de sesión, además de ingresar una contraseña, recibirás una notificación automática. Abre esa notificación para aprobar la solicitud de inicio. Una vez aprobada, ingresarás inmediatamente a tu cuenta en **twitter.com.**

Configuración de notificaciones

Es importante que verifiques la configuración de "Notificaciones por correo" y elijas si deseas recibir un correo electrónico sobre tus actividades y tuits en Twitter. Ten en cuenta que los correos de notificación también incluyen cambios en la configuración de la cuenta como actualizaciones de contraseñas y nuevas ubicaciones de inicio de sesión. Por ejemplo, si utilizas **twitter.com** desde una dispositivo ubicado en tu casa e inicias sesión en una ubicación distinta, Twitter te notificará. Si has activado la notificación y, para mayor seguridad, has agregado un número de teléfono a tu cuenta, el número de teléfono será enviado al correo de notificación.

Restablecer tu contraseña

Twitter ofrece opciones de restablecimiento de contraseña a través de la configuración de contraseña. Primero, debes elegir una contraseña que funcione para ti. Recuerda que lo mejor es crear una contraseña que no resulte sencilla de adivinar por otras personas.

CONSEJO

Para crear una contraseña fuerte, piensa en una frase y usa mayúsculas, minúsculas, números y hasta símbolos. En la serie "Genios de Internet" puedes aprender cómo crear contraseñas fuertes. También puedes aprender a utilizar llaveros digitales, que son aplicaciones que permiten administrar y guardar todas tus claves. Más información:

http://internetactiva.net/?page_id=1012

¿CÓMO DEFINE TWITTER EL ACOSO?

El abuso y el acoso son problemas graves y pueden tener un efecto negativo sobre la libertad de expresión, además de afectar el bienestar de las personas. Twitter tiene reglas que dejan claro que ciertos comportamientos no están permitidos, especialmente aquellos cuya intención es acosar, intimidar o silenciar a alguien.

El Centro de Ayuda de Twitter proporciona información sobre qué hacer si eres víctima de abuso o acoso digital en la plataforma. Puedes denunciar una cuenta o tuit para solicitar que el contenido sea eliminado y/o para bloquear el perfil. También puedes silenciar y bloquear cuentas. Twitter también te permite denunciar múltiples tuits a la vez.

Aunque algunos comportamientos no violen las reglas de Twitter, pueden constituir un delito cuando se ponen en el contexto de de una investigación penal. Esto podría ocurrir, por ejemplo, cuando una persona entra en contacto contigo a pesar de que tiene una restricción legal que le impide hacerlo. También puede constituir un delito de acoso o acecho (conocido en un inglés como *stalking*), que es un patrón de comportamiento que intimida a una persona.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para conocer más sobre el tipo de contenidos y comportamientos que violan las políticas de Twitter, visita

https://support.twitter.com/articles/18311

¿CÓMO DOCUMENTAR Y REPORTAR CONTENIDO ABUSIVO

Si una persona te amenaza, te acosa o te hace temer por tu seguridad en una plataforma digital, una de las primeras cosas que debes hacer es documentar el comportamiento. Esto será especialmente útil si posteriormente decides involucrar a la policía. Ten en cuenta que documentar este tipo de conductas no implica darle mayor difusión, sino guardar un registro personal de ese contenido abusivo.

Si decides reportar una amenaza violenta a Twitter, puedes generar un reporte para presentar ante la policía. Este reporte se enviará por correo a la dirección de correo electrónico que hayas asociado a tu cuenta de Twitter. Si crees que la persona agresora puede tener acceso a tu correo, lo más recomendable es cambiar el correo asociado a tu cuenta de Twitter.

Es posible que inicialmente no quieras interponer una acción judicial al momento en que ocurren los hechos. De todas formas, puede ser útil documentar (p. ej. con captura de pantalla) tanto como sea posible lo que está sucediendo en caso de que el comportamiento se intensifique o decidas en el futuro ponerte en contacto con la policía.

Esto significa que es posible que sea conveniente que documentes el contenido abusivo antes de reportarlo, pues puede que más adelante no esté disponible.

Es importante tener en cuenta que una vez reportas o marcas como abusivo un contenido, podrá ser eliminado por quien lo publicó o por Twitter.

¿Quién puede reportar violaciones?

Cualquier persona, sea la víctima directa del abuso o quien presencie el abuso, puede denunciar una violación de los términos de uso o de las reglas de Twitter. Si presencias casos de abuso o acoso contra otra persona, oriéntala sobre cómo reportar violaciones a las reglas de Twitter.

¿Cómo reportar un tuit o perfil?

Puedes denunciar una cuenta o tuit específico a través del mismo tuit o en la página de perfil de la persona. Una vez que se presenta un reporte, Twitter te enviará recomendaciones sobre otras pasos que puedes seguir.

¿Qué ocurre después de reportar un contenido?

Twitter cuenta con un equipo global que revisa el contenido que es reportado en su plataforma. Si Twitter determina que la cuenta o el tuit viola sus políticas, puede tomar medidas que van desde advertir a la persona hasta bloquear temporalmente su cuenta o suspenderla de forma permanente.

Twitter responderá a los reportes con una confirmación de recibido, un número de caso y pasos a seguir. Si la denuncia es de quien presenció el abuso —es decir, no de la víctima directa—, Twitter enviará una respuesta a la persona que estaba o está siendo acosada, pero no la compartirá con quien reportó.

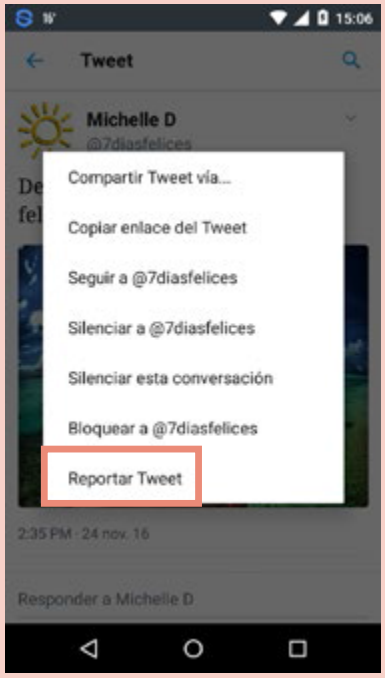
REPORTAR CONTENIDOS ABUSIVOS

PASO 1

BUSCA EL TUIT QUE QUIERES REPORTAR. PULSA EN EL ÍCONO DE MÁS ⌄ IOS O ⋮ ANDROID.

PASO 2

SELECCIONA "REPORTAR".

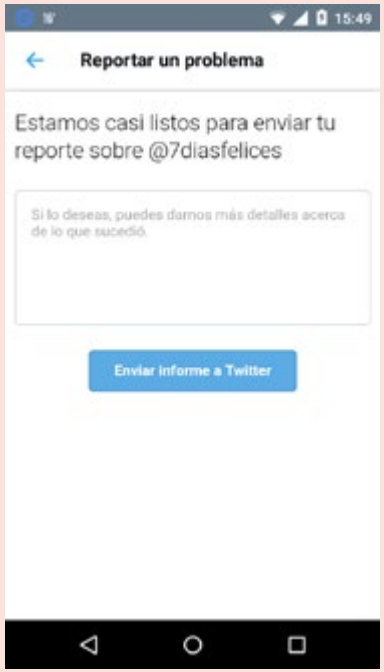


PASO 3

PASO 3: SI SELECCIONAS ES "ABUSIVO O PERJUDICIAL", PEDIREMOS INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL ASUNTO QUE ESTÁS REPORTANDO. TAMBIÉN PODEMOS PEDIR QUE SELECCIONES OTROS TUITS DE LA MISMA CUENTA QUE REPORTAS PARA TENER UN MEJOR CONTEXTO A LA HORA DE EVALUAR TU REPORTE.

PASO 4

UNA VEZ PRESENTES TU REPORTE, TE OFRECEREMOS RECOMENDACIONES SOBRE OTROS PASOS PASO A SEGUIR PARA MEJORAR TU EXPERIENCIA EN TWITTER.



Silenciar y bloquear a una persona

Silenciar: Esta función oculta los tuits o notificaciones de otra persona sin que lo sepa.

Bloquear: Esta función ayuda a restringir cuentas específicas para que no te contacten, no vean tus tuits y no te sigan.

¿Qué pasa si estás siendo víctima de acoso o estás recibiendo mensajes directos amenazantes?

Puedes marcar como abusivo un mensaje o una conversación completa. Si marcas como abusiva toda una conversación, la otra persona no podrá enviarte mensajes nuevamente a menos que reinicies el contacto. Marcar como abusivo un mensaje directo no activa el mismo tipo de investigación que se lleva a cabo cuando se elige reportar un tuit o un perfil. Aún así, una vez que se marca un mensaje o una conversación, será removido de tu ficha de mensajes y no podrá recuperarse. Si quieres mantener un registro del acoso, recuerda documentar los mensajes antes de marcarlos.

Bloquear perfiles

Para algunas víctimas de abuso en línea, el bloqueo es el método preferido para gestionar el abuso. Sin embargo, para otras víctimas el bloqueo no es una opción segura.

Cuando una persona está bloqueada, no podrá seguirte, ver tus mensajes, ver las listas de personas que te siguen y sigues, añadir tu perfil a una lista, o etiquetarte en una foto. Esa persona no será notificada de que está bloqueada. Sin embargo, podría darse cuenta que lo está cuando intente ver tu cuenta y no pueda. También ten en cuenta que aún podrá ver tu contenido desde otra cuenta que no esté bloqueada, o ver tu cuenta en modo "desconectado".

Antes de tomar esta acción, es importante que consideres cómo responderá la persona que te acosa. En algunos casos de violencia y acecho entre personas que sostienen o sostuvieron una relación íntima, la persona que ha sido bloqueada podría escalar su comportamiento, tanto en línea como fuera de línea, lo que puede disminuir la seguridad de la víctima. Bloquear a una persona es una opción a considerar solo si sientes que es una respuesta segura para tu situación personal.

Listas de cuentas bloqueadas

Twitter te da opciones avanzadas de bloqueo, incluyendo la capacidad de importar listas de cuentas bloqueadas elaboradas por otra persona, exportar tu propia lista de cuentas bloqueadas para compartir con otra persona y, en general, manejar diversas listas de cuentas bloqueadas de manera independiente.

Esto puede ser particularmente útil para aquellas personas que están recibiendo mensajes de acoso de un grupo de personas. Para mantener tu privacidad, ten cuidado con quien compartes tu lista de cuentas bloqueadas.

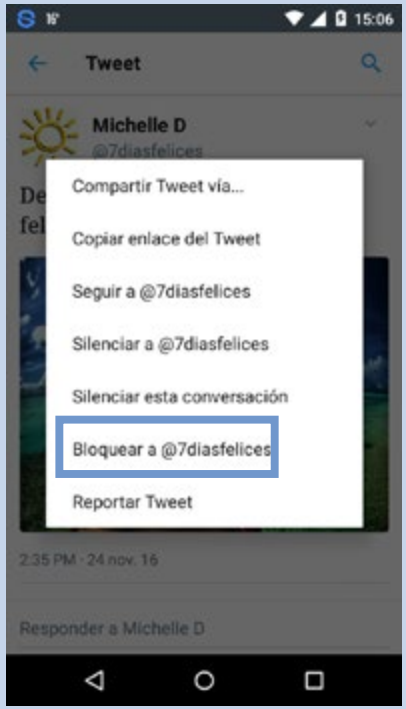
REPORTAR CONTENIDOS ABUSIVOS

PASO 1

BUSCA EL TUIT DE LA CUENTA QUE QUIERES BLOQUEAR. PULSA EN EL ÍCONO DE MÁS ⌄ IOS O ⋮ ANDROID.

PASO 2

SELECCIONA "BLOQUEAR".



PASO 3

PARA CONFIRMAR, SELECCIONA NUEVAMENTE "BLOQUEAR". APARECERÁ UN MENSAJE DE CONFIRMACIÓN CUANDO BLOQUEES.

PASO 4

LOS TUITS DE LA CUENTA QUE HAS BLOQUEADO SE OCULTAN CUANDO VISITAS ESE PERFIL. SIN EMBARGO, PUEDES VER LOS TUITS HACIENDO CLIC EN EL BOTÓN "VER TWEETS".

Dejar de seguir a una persona

Dejar de seguir a una persona significa que ya no podrás ver sus tuits en tu línea de tiempo. Todavía podrás ver su perfil a menos que esté protegido. Es importante tener en cuenta que la persona podrá ver cuando la sigues o dejas de seguir dependiendo de su configuración de cuenta.

Silenciar

Silenciar es una función que te permite ocultar los tuits de una cuenta o notificaciones específicas. Cuando optas por silenciar una cuenta, dejarás de ver los tuits de la cuenta silenciada en tu línea de tiempo. Las cuentas silenciadas no sabrán que lo están. Además, puedes dejar de silenciarlas en cualquier momento.

Para acceder a una lista de cuentas que has silenciado, visita la configuración de cuentas silenciadas en **twitter.com** o en la configuración de la aplicación de Twitter para iOS o Android.

Twitter también te permite silenciar por palabras claves, frases, nombres de usuario, emojis, hashtags específicos o hasta conversaciones. Cuando silencias de esta manera, no recibirás notificaciones de tuits que incluyan el listado que vayas creando. Esto es útil si no deseas ver los tuits de alguna persona pero aún quieres tener acceso a su perfil o tuits para documentar su comportamiento.

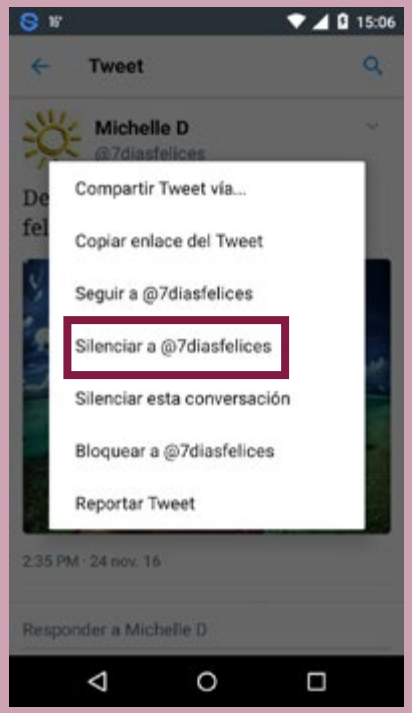
SILENCIAR A UNA PERSONA

PASO 1

BUSCA EL TUIT DE LA CUENTA QUE QUIERES SILENCIAR. PULSA EN EL ÍCONO DE MÁS IOS O ANDROID.

PASO 2

SELECCIONA "SILENCIAR".



PASO 3

APARECERÁ UN MENSAJE DE CONFIRMACIÓN CUANDO SILENCIES.

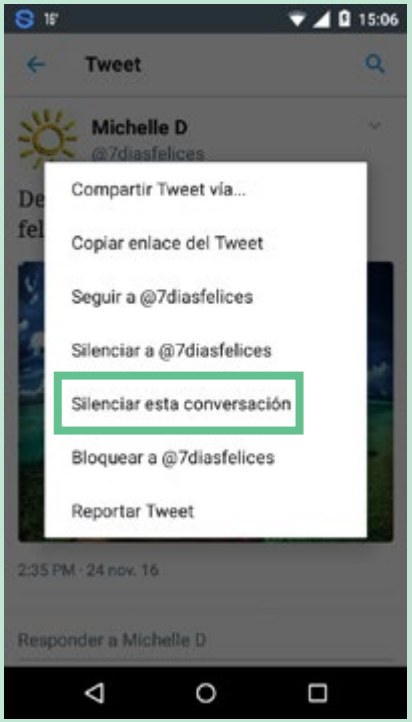
SILENCIAR CONVERSACIÓN

PASO 1

BUSCA LA CONVERSACIÓN QUE QUIERES SILENCIAR. PULSA EN EL ÍCONO DE MÁS (IOS O ANDROID.

PASO 2

SELECCIONA "SILENCIAR ESTA CONVERSACIÓN".



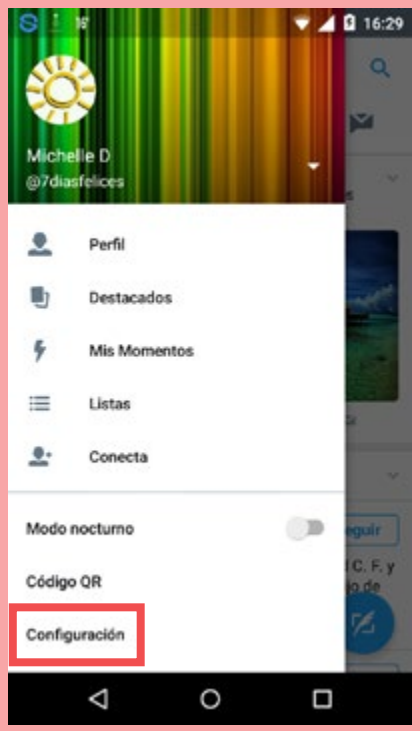
PASO 3

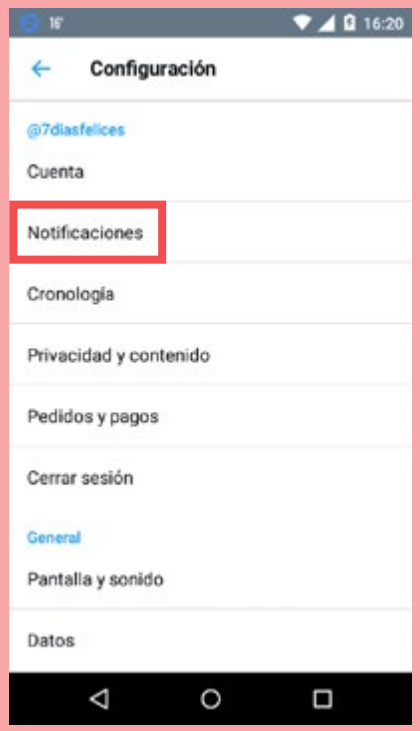
APARECERÁ UN MENSAJE DE CONFIRMACIÓN Y LA OPCIÓN DE DESHACER.

SILENCIAR PALABRAS

PASO 1

VE A "CONFIGURACIÓN" Y PULSA EN "NOTIFICACIONES".





PASO 2

SELECCIONA "PALABRAS SILENCIADAS" PARA AÑADIR PALABRAS, NOMBRES DE USUARIOS, HASHTAGS O FRASES.

PASO 3

AÑADE TODAS LAS PALABRAS QUE QUIERAS. DEJARÁS DE RECIBIR NOTIFICACIONES DE TUIS EN LAS QUE ESTÉN INCLUIDAS.

FUERA DE TWITTER

Buscar ayuda

El acoso en línea es grave y aterrador. No es raro que sientas miedo y te preocupe que la(s) persona(s) que usan la violencia digital trasciendan el entorno de internet. Si estás siendo víctima de acoso, busca a alguien con quien hablar sobre las opciones disponibles. También puedes visitar el Centro de Seguridad de Twitter para conocer cómo hacer de tu experiencia en la plataforma una más segura.

Opciones legales

Denunciar comportamientos abusivos, amenazantes y de acoso ante la policía es otra opción que puedes sopesar. Considera consultar sobre tus opciones con profesionales del derecho que defienden a víctimas de abusos o con la policía. Deberían poder ayudarte a decidir cómo preservar y documentar las pruebas, explicarte los recursos legales disponibles y evaluar otras estrategias de seguridad.

RECURSOS DIGITALES

Centro de ayuda de Twitter
https://support.twitter.com

Centro de seguridad de Twitter
https://about.twitter.com/es/safety

Generador de denuncias a la policía (en inglés)
https://blog.twitter.com/2015/making-it-easier-to-report-threats-to-law-enforcement

Genios de Internet
http://internetactiva.net/?page_id=1012

¿Cómo proteger tu derecho a la intimidad en los espacios digitales?
http://denuncia.dominemoslatecnologia.org/es/como-proteger-tu-derecho-a-la-intimidad-en-los-espacios-digitales

Síguenos en Twitter
@safety
@Karisma
@ayuda