

DE LA IMPUNIDAD A LA JUSTICIA

MEJORAR LAS POLÍTICAS CORPORATIVAS PARA TERMINAR CON LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES RELACIONADA CON LA TECNOLOGÍA

*Rima Athar (autora)
Richa Kaul Padte (editora)*

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: ESTRUCTURA Y DESAFÍOS

El presente informe analiza las experiencias y demandas de las mujeres respecto de la responsabilidad corporativa en casos de violencia contra las mujeres (VCM) relacionada con la tecnología,¹ con

¹ La violencia contra las mujeres ha sido definida por la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de la ONU (DEVAW por su sigla en inglés) como "todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada". El texto completo de la declaración se encuentra disponible en: www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/48/104. La VCM relacionada con la tecnología abarca los actos de violencia de género cometidos, instigados o agravados, en parte o totalmente, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

base en la investigación "De la impunidad a la justicia: explorando soluciones corporativas y legales ante la violencia contra las mujeres relacionada con la tecnología", llevada a cabo por la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC) en siete países: Bosnia y Herzegovina, Colombia, República Democrática del Congo (RDC), Kenia, México, Paquistán y Filipinas. La investigación comprende estudios de casos sobre las experiencias de las sobrevivientes, sus intentos de acceder a la justicia, una revisión de las políticas corporativas y entrevistas con representantes de las políticas públicas. Estos temas se evaluaron en profundidad con referencia a (a) las empresas de telefonía nacional, (b) las plataformas de medios y redes sociales, y (c) los sitios web de pornografía. Se documentó un total de 24 estudios de caso en los siete países, y se revisaron las políticas de 22 empresas. Este informe resume algunos de los obstáculos más comunes para la resolución de la VCM relacionada con la tecnología

MEJORAR LAS POLÍTICAS CORPORATIVAS PARA TERMINAR CON LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES RELACIONADA CON LA TECNOLOGÍA

dentro de los marcos de políticas corporativas actuales, y utiliza ejemplos de políticas empresariales existentes para arrojar luz sobre las mejores prácticas y las posibles soluciones a las demandas de las mujeres relativas a la responsabilidad corporativa.

El informe incluye:

- Tendencias y tensiones dentro de los marcos de políticas corporativas y una instantánea de las violaciones documentadas en la investigación.
- Una discusión de las posibles medidas que las empresas pueden tomar para abordar la VCM relacionada con la tecnología.
- Una discusión sobre el papel que ha desempeñado la responsabilidad en la conformación de las políticas y prácticas empresariales.
- Un resumen de las diferentes directrices internacionales sobre derechos humanos y de cómo las empresas las han incorporado en sus prácticas.
- Recomendaciones para a) personas que intentan apelar contra las empresas por VCM relacionada con la tecnología, b) estrategias para las defensoras de los derechos humanos y de las mujeres, y c) áreas que requieren más investigación.

El alcance del informe está limitado por el hecho de que, de las 22 empresas analizadas, sólo 6 se pusieron a disposición para entrevistas.² Por lo tanto el informe representa los datos que estuvieron disponibles para los equipos de investigación, pero señala que las empresas analizadas pueden estar tomando otras medidas para abordar la VCM relacionada con la tecnología que no se han publicado.

Se encontraron tres retos principales en la investigación y así se refleja en el informe. En primer lugar, hubo dificultades para desarrollar una definición amplia de la VCM relacionada con la tecnología; en particular, qué constituye un acto violento, y qué hace que ese acto sea violencia contra las mujeres. También existe una falta de claridad en la definición del papel de la tecnología con relación a esa violencia. En segundo lugar, surgieron obstáculos para ponerse en contacto con los informantes de la

investigación. En el caso de las sobrevivientes de la VCM, la razón era a menudo la vergüenza asociada a la misma y, en el caso de las empresas, el desafío se puede atribuir a la falta de transparencia y de voluntad para aceptar la existencia de la VCM o comprometerse públicamente con los derechos humanos. Y por último, dada la naturaleza de la temática y las amenazas relacionadas, hubo dificultades para garantizar el anonimato y la seguridad tanto de las sobrevivientes como de los equipos de investigación.

PRINCIPALES CONCLUSIONES Y POSIBLES MEDIDAS PARA LAS EMPRESAS

Empresas nacionales de telefonía

Los equipos de investigación analizaron las políticas de 11 empresas nacionales de telefonía en siete países.³ La investigación puso de relieve que los teléfonos móviles eran la herramienta más utilizada para perpetuar VCM relacionada con la tecnología. En la mayoría de los casos, el acoso y la intimidación que sufren las mujeres a través de este medio formaba parte del abuso físico o sexual continuo de un agresor conocido.

El informe identifica varias medidas que las empresas nacionales de telefonía deberían tomar para abordar la VCM relacionada con la tecnología. La primera es que las empresas incluyan dentro de sus términos de servicio (TDS) una definición clara de lo que constituye un comportamiento ilegal o abusivo. En segundo lugar, los TDS deberán detallar exactamente las medidas previstas para dar respuesta a tal comportamiento. Para facilitar esto, las empresas deberán implementar un mecanismo claro de denuncia, así como incluir tales violaciones dentro de sus cláusulas de "interrupción de servicios". En tercer lugar, las empresas deben proporcionar información completa y clara del seguimiento o monitoreo de la información o comunicaciones personales de sus usuarios. Esto incluye mantener sistemas formales de registro y denuncia, así como requisitos claros que deben cumplirse antes de que la información personal sea revelada a las autoridades (incluyendo, pero sin limitarse a, órdenes judiciales o citatorios). En

2 Las entrevistas fueron con AirTel (RDC), BH Telecom (Bosnia y Herzegovina), ETB (Colombia), Google-Colombia, Microsoft-Colombia y YouTube.

3 BH Telecom, Claro, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB), Airtel, Safaricom, TelCel, IUSACell, Pakistan Telecommunications Company Ltd. (PTCL), Smart Communications Inc. (SMART), Global Telecommunications Inc. y Philippines Long Distance Telephone Co.

MEJORAR LAS POLÍTICAS CORPORATIVAS PARA TERMINAR CON LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES RELACIONADA CON LA TECNOLOGÍA

cuarto lugar, las empresas de telefonía deben invertir en herramientas y recursos educativos para informar a los/as usuarios/as sobre sus derechos y responsabilidades. Dado que *la falta de conocimiento y comprensión de los sistemas jurídicos es uno de los principales obstáculos para que niñas y mujeres accedan a la justicia en casos de VCM relacionada con la tecnología*, una práctica importante podría ser que las empresas desarrollen un centro único de conocimientos jurídicos. En quinto lugar, las empresas deberían desarrollar sistemas transparentes y responsables para detener el acoso que ocurre a través de sus servicios, así como implementar o ampliar los programas existentes para abordar los problemas de la explotación sexual, el tráfico y el secuestro infantil. Las empresas podrían tomar otras medidas, como asegurarse de que el personal esté debidamente capacitado para abordar los problemas de acoso y abuso. Por último, las empresas nacionales de telefonía deberían comprometerse más profundamente con las experiencias, necesidades y demandas de las mujeres relativas a la rendición de cuentas en los casos de VCM relacionada con la tecnología.

Plataformas de medios y redes sociales

Los equipos de investigación revisaron las políticas de seis empresas de medios y redes sociales: Facebook, Google+, Instagram, Twitter, WordPress y YouTube. Dado que las redes sociales permiten las comunicaciones y el intercambio de información a velocidades sin precedentes y sin fronteras, recientemente muchas de estas plataformas han sido objeto de escrutinio y presión pública para abordar la VCM relacionada con la tecnología. La investigación identificó algunas formas comunes que puede tomar esta violencia: a) la creación de perfiles falsos para dañar la reputación de mujeres; b) la distribución no consentida de fotos y videos sexualmente explícitos de mujeres, a menudo acompañados por chantaje; c) páginas, comentarios y mensajes que incluyen manifestaciones de odio por motivos de género, como amenazas de muerte y de violación; y d) la publicación de datos personales identificatorios de mujeres sin su consentimiento. Es importante señalar que si bien la mayoría de las empresas tienen mecanismos para responder a estas violaciones, hay poca o ninguna información disponible acerca de cómo funcionan los procesos de revisión en el interior de las empresas. Por otra parte, ningún medio de comunicación social o empresa de redes ha hecho público su compromiso con los derechos humanos.

A la luz de esto, el informe identifica medidas que las empresas de redes sociales pueden tomar para abordar la VCM relacionada con la tecnología. Primero, deben reconocer la importancia del contexto social en la formulación de las políticas de regulación de contenidos y privacidad. Esto puede incluir distinguir entre desnudez, obscenidad y pornografía; reconocer que el odio por motivos de género no es "humor", y cuestionar la normalización de la violencia gráfica. Segundo, las empresas deben prohibir la publicación de información privada, confidencial o de identificación personal de terceros. Para hacer esto, tiene que haber una clara definición de lo que constituye información "pública" y "privada". Tercero, las empresas deben abordar sesgos del idioma inglés prevalentes en los mecanismos de denuncia. Cuarto, las empresas deben promover la reforma de los tratados de asistencia legal mutua para mejorar la justicia en los casos de VCM relacionada con la tecnología. Quinto, las empresas deben ser más transparentes respecto de sus procesos de bajada de contenidos o solicitudes relativas a privacidad, incluyendo qué departamentos o personal se asigna al proceso.

Actualmente, *la falta de mecanismos claros de comunicación significa que no hay manera de saber si las denuncias se toman en serio o si realmente se abordan*. Las empresas deben reservarse el derecho de cancelar cuentas que estén involucradas en VCM relacionada con tecnología, y asegurarse de que exista un sistema de eliminación de contenido en toda la plataforma que incluya publicaciones con contenidos compartidos o retuiteados. Por último, las empresas deben colaborar activamente con las personas que trabajan en las áreas de género, sexualidad y derechos humanos, a fin de mejorar sus políticas y llevar a cabo capacitaciones del personal y programas de prevención.⁴

4 La investigación puso de relieve una recomendación específica e importante para Twitter con relación a las cuentas verificadas. Twitter ofrece cuentas verificadas solo a "usuarios muy buscados en áreas de interés clave tales como música, actuación, moda, gobierno, política, religión, periodismo, medios de comunicación, publicidad y negocios, entre otras". La investigación sugiere que si Twitter ofreciera ese tipo de cuentas al público en general, sería de gran beneficio para mujeres bien conocidas por el público que son objeto de abuso a través de cuentas falsas.

MEJORAR LAS POLÍTICAS CORPORATIVAS PARA TERMINAR CON LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES RELACIONADA CON LA TECNOLOGÍA

Sitios web de pornografía

En su mayor parte, los sitios web de pornografía han recibido poca atención pública en tanto plataformas para la VCM relacionada con la tecnología; sin embargo, el uso de esos sitios web para distribuir contenido no consentido está muy extendido. La investigación pone de relieve uno de estos casos, que tiene que ver con un video manipulado de una joven mexicana, y destaca también algunos de los principales problemas de las políticas de muchos sitios web de pornografía, entre ellos la incertidumbre en torno a la carga de la prueba a la hora de denunciar el abuso y la falta de mecanismos para suspender cuentas. No obstante, algunos sitios web tienen más disposiciones que otros; por ejemplo, YouPorn tiene una política de tolerancia cero que es clara en cuanto a contenido no consentido. Es importante señalar que esta sección del informe se basa en un análisis detallado de solo dos sitios de pornografía, y que *para establecer la eficacia de los procedimientos de bajada de contenidos de cualquier sitio de pornografía se necesita más documentación y pruebas.*

En base a la investigación, el informe destaca una serie de medidas orientadas a mejorar el abordaje de la VCM relacionada con la tecnología en los sitios de pornografía. Estas incluyen crear un formulario específico para denunciar los abusos; implementar una política de suspensión de cuentas de “múltiples ataques” que garantice que, cuando se denuncia un video, la carga de la prueba corresponda al usuario que lo subió; asegurar la eliminación del contenido ofensivo en todo el sistema; y dejar en claro cuándo y cómo un sitio web cooperará con la policía nacional e internacional.

RESPONSABILIDAD JURÍDICA

Mientras que la investigación apoya la idea de limitar la responsabilidad de los intermediarios de internet en cuanto al contenido de terceros e instarlos a defender los derechos humanos, también busca ampliar las conversaciones en torno a la VCM relacionada con la tecnología para analizar en profundidad el tema de la responsabilidad.

Cada vez más mujeres denuncian y hablan sobre sus experiencias de VCM relacionada con la tecnología; existe también una tendencia en aumento en torno a la creación de legislación orientada a abordar la cuestión. Pero las disposiciones legales que se incluyen en los términos de uso de muchos intermediarios de internet reflejan mayormente sus

obligaciones legales (como las infracciones a los derechos de autor, la explotación infantil, el fraude financiero y la extorsión), y no mucho más que eso. En la búsqueda de vías para prevenir y reparar la VCM relacionada con la tecnología, *parece haber en diferentes países un reconocimiento creciente de que existen ciertos niveles de responsabilidad que se justifican y son necesarios para proteger y respetar los derechos de las mujeres.* Una de las razones es que el anonimato en línea facilitado por las comunicaciones electrónicas a menudo supone una barrera para que las mujeres puedan acceder a la justicia. En estos casos, las empresas de internet deberían estar obligadas a responder a las solicitudes sobre la identidad de los acosadores. Sin embargo, *cómo lograr un equilibrio entre la VCM, la privacidad y la libertad de expresión* es un tema a tener en cuenta.

La legislación internacional, tal como los Principios rectores de la ONU sobre empresas y derechos humanos, contiene disposiciones que demandan que las empresas explícitamente reconozcan la ilegalidad de la VCM. Y si bien estas disposiciones no siempre van más allá de lo que los intermediarios de internet ya incluyen entre sus normas, también podrían obligar a las empresas a crear sistemas de registros apropiados que sean específicos para la VCM. Las seis empresas entrevistadas para la investigación destacan la importancia de contar con un sistema de pesos y contrapesos y con leyes que determinen sus responsabilidades. En todos los contextos se sigue planteando la cuestión de cómo las leyes y las políticas corporativas pueden lograr un equilibrio adecuado entre la necesidad de retener determinados datos y el uso de los datos para reparar actos de VCM relacionada con la tecnología.

RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Si bien las iniciativas y directrices voluntarias globales generan el interés y la participación de cientos de empresas en todo el mundo, *sólo dos de las 22 empresas aquí analizadas (algunas de las cuales se cuentan entre las más grandes del sector de las TIC, tanto a nivel nacional como internacional), se han comprometido formalmente con los derechos humanos: ETB (Colombia) y Microsoft (Estados Unidos).* Según un portavoz de ETB, uno de los mayores obstáculos para el desarrollo de políticas que respeten los derechos humanos es el lento proceso de autorización de presupuestos suficientes por parte de las directivas de las empresas.

MEJORAR LAS POLÍTICAS CORPORATIVAS PARA TERMINAR CON LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES RELACIONADA CON LA TECNOLOGÍA

En el marco de la responsabilidad social corporativa, las empresas que son líderes de la industria en materia de derechos humanos pueden ser aliados clave en la lucha contra la VCM relacionada con la tecnología y, en un entorno competitivo, pueden alentar a otras empresas a seguir su ejemplo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El informe realiza algunas recomendaciones en tres áreas. La primera son los mecanismos para personas que buscan reparación, así como lugares y formas de encontrar información jurídica, cómo bloquear o denunciar a acosadores, la importancia

de llevar un registro detallado de los abusos, y de familiarizarse con los términos de uso de las empresas. La segunda sección de recomendaciones comprende estrategias para activistas, por ejemplo, organizar campañas, cabildear en las empresas líderes de la industria, realizar aportes a la legislación, y concientizar a las empresas respecto de la VCM relacionada con la tecnología. Finalmente, el informe concluye con la identificación de áreas para futuras investigaciones, que incluye la documentación de los esfuerzos de las mujeres por denunciar las violaciones frente a las empresas, las respuestas que reciben, y la cronología de las (in)acciones.



Ministry of Foreign Affairs