

·Gestión de la Web Participativa·

Criterios para el establecimiento de reglas de moderación en los servicios Web participativos de las AA.PP.

Pautas para el establecimiento de mecanismos para la moderación (o revisión previa) de los contenidos aportados por terceras personas en los servicios de web participativa de las Administraciones Públicas

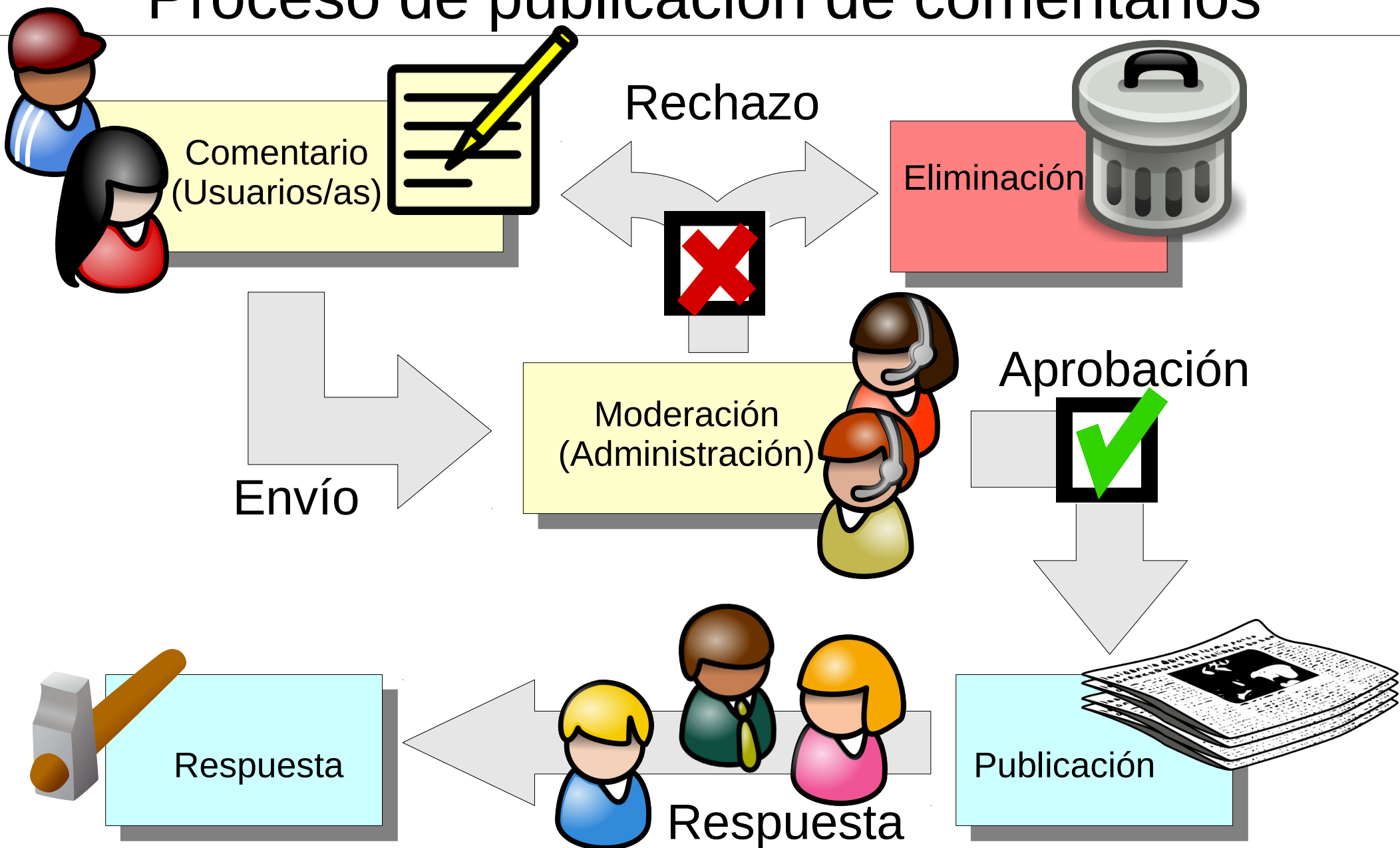
-Gestión de la Web Participativa-

Diagrama de flujo

Diagrama de flujo del proceso de moderación, aprobación y corrección a través de respuesta de los comentarios aportados por terceras personas a la web participativa

-Gestión de la Web Participativa-

Proceso de publicación de comentarios



-Gestión de la Web Participativa-

Criterios generales

Definición global de los mecanismos de moderación o aprobación previa de aportaciones de terceras personas

·Gestión de la Web Participativa·

Puntos clave

- El objetivo de la moderación es evitar la publicación de mensajes que se consideren inaceptables o peligrosos.
- La moderación no es un mecanismo para silenciar las críticas.
- En la mayoría de los casos, es preferible permitir comentarios inapropiados y responder a ellos en lugar de eliminarlos, con el objeto de que esta respuesta pública permita ayudar a definir el comportamiento grupal. Esto no siempre será posible.
- Ha de hacerse de la forma lo más objetiva posible.
- Se ha de tener mucho cuidado de que no se generen de forma inintencionada situaciones de desamparo o de abuso de poder que puedan dar lugar a pérdidas de credibilidad de la organización debidas a acusaciones argumentadas de censura.

·Gestión de la Web Participativa·

Puntos clave

- Los criterios de moderación han de estar definidos de la forma más clara y razonable posible, y se debe informar de ellos a las y los usuarios del portal de una forma genérica.
- Existen zonas blancas o negras en la moderación, pero hay mucha zona gris o frontera. Es responsabilidad de quienes administren cada servicio marcar cual es el límite de la zona gris permisible en función del público objetivo y del potencial impacto de los comentarios.
- A nivel operativo, el documento que señale los límites tolerables será un documento vivo, que vaya evolucionando en función de los casos nuevos que se vayan presentando.
- Es interesante disponer de un argumentario e ir evolucionándolo para responder a los mensajes.
- Los mensajes habrán de atenerse a la temática del foro.

-Gestión de la Web Participativa-

Tipos de mensajes

- Información **que no se debe publicar**, bajo ningún concepto
- Información **que es permisible publicar**, siempre y cuando su impacto quede muy limitado si se retira posteriormente
- Información **que es permisible publicar, siempre y cuando se responda adecuadamente** en el mismo foro
- Información **que no ocasiona ningún problema** y, por tanto, debe ser permisible

-Gestión de la Web Participativa-

Información que no se debe publicar

- En general, toda aquella **información cuya publicación suponga un daño importante para la organización o para terceras personas incluso en el caso de que ésta sea retirada** en un breve plazo de tiempo.
 - No deberá publicarse información que pretenda ser confidencial o secreta, que pertenezca al ámbito de la intimidad de alguna persona o que vulnere sus derechos respecto a la gestión de sus datos personales.
 - No deberá publicarse información injuriosa o calumniosa, que ataque al honor de alguna persona u organización o que haga acusaciones públicas usando los servicios participativos como plataforma.

-Gestión de la Web Participativa-

Información que no se debe publicar

- No deberá publicarse aquella información que pueda suponer un grave daño para quien la lea, pudiendo darse el caso de que dicha persona pueda no leer nunca la rectificación de la misma. En especial, deberá evitarse la publicación de recomendaciones inadecuadas en el ámbito de la salud.
- No deberá publicarse aquella información que pueda suponer previsiblemente un trauma emocional a quien acceda a la misma. En concreto, deberá evitarse la publicación de imágenes obscenas o traumáticas.
- No se deberá publicar información o contenidos que se sepa positivamente que supongan una ilegalidad, o que se tengan indicios muy fiables de que pueden suponerlo.
- No se deben publicar contenidos cuyo mensaje principal sea la publicidad comercial o de empresas, o la publicidad negativa de las mismas.
- No se deben permitir enlaces que conduzcan a contenidos peligrosos.

-Gestión de la Web Participativa-

Información que se podría permitir publicar

- En general es permisible la **publicación de información que, aunque resulte ligeramente inapropiada, su impacto quede casi anulado en el caso de que ésta se retire** posteriormente del portal.
 - Se puede publicar información o comentarios que, aunque potencialmente inadecuada, ya esté circulando abiertamente en los diferentes medios de comunicación.
 - Se puede permitir la publicación de contenidos que, aunque finalmente resulten no ser legales, se desconozca dicha situación en el momento de publicarlos, siempre y cuando se pueda responder ágilmente a una petición de retirada de los mismos en caso de que así se requiera. Por ejemplo, en el caso de contenidos protegidos las leyes de propiedad intelectual de los que no se disponga de licencia válida.

-Gestión de la Web Participativa-

Información que se podría permitir publicar

- Es permisible la publicación de algunos datos personales de personas públicas o famosas, siempre y cuando éstos datos ya sean abiertamente conocidos a través de otros medios de comunicación.

·Gestión de la Web Participativa·

Información que se puede permitir, comentándola

- Es permisible la publicación de **contenidos inapropiados** que pudieran ser potencialmente peligrosos, siempre y cuando **ésta peligrosidad se pueda limitar, y se limite, a través de una respuesta apropiada** en el mismo servicio
 - No se deberán permitir comentarios que potencialmente puedan ocasionar un problema de salud sin ser apropiadamente respondidos. Esto puede incluir desde recomendaciones de dietas hasta consejos sobre automedicación, por ejemplo.
 - Se pueden permitir comentarios ligeramente intolerantes respecto a los derechos humanos, siempre y cuando su cantidad sea suficientemente baja y sean adecuadamente respondidos, con el objeto de marcar la tendencia en la comunidad. Por ejemplo sería el caso de comentarios racistas, sexistas u homófobos.

-Gestión de la Web Participativa-

Información que se puede permitir, comentándola

- Se podrán permitir comentarios que puedan ser un poco subidos de tono respecto a la agresividad en el lenguaje o a la inclusión de mensajes moderadamente ofensivos, siempre que éstos sean intercambiados entre las personas que están discutiendo, sean debidos a la tensión del momento y que sean adecuadamente respondidos señalando su impropiedad y exigiendo que se baje el tono agresivo de la discusión.
- Se podrán permitir puntualmente mensajes cuyo objetivo aparente ser la auto promoción, siempre que esto no sea absolutamente evidente y se muevan en una zona fronteriza, y que se respondan amablemente señalando su impropiedad con el objeto de marcar la tendencia comunitaria.
- Se permitirán comentarios evidentemente erróneos o equivocados, pero se responderá a los mismos señalando éste hecho, con el objetivo de no confundir a terceras personas.

-Gestión de la Web Participativa-

Información que se puede permitir, comentándola

- Se permitirán citas o enlaces a otros contenidos que puedan ser parcialmente inapropiados, siempre y cuando éstos no lo sean de forma exagerada y se considere la posibilidad de responder a los mismos en caso de que sea aconsejable hacer alguna aclaración.

-Gestión de la Web Participativa-

Temas inapropiados

Motivos habituales para la no aceptación de aportaciones de terceras personas

-Gestión de la Web Participativa-

Contenidos ilegales

- Revelación y divulgación de secretos o datos confidenciales
 - No se publicarán aquellos contenidos sobre se tenga una sospecha fundada de incluir secretos o datos confidenciales de alguna persona u organización.
- Contenidos ilegales
 - No se publicarán contenidos que puedan atentar contra los principios expresados en el artículo 8.1 de la LSSI:
 - ♦ La salvaguarda del orden público, la investigación penal, la seguridad pública y la defensa nacional.
 - ♦ La protección de la salud pública y de las personas.
 - ♦ El respeto a la dignidad de la persona y la no discriminación por motivos de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
 - ♦ La protección de la juventud y de la infancia.

-Gestión de la Web Participativa-

Promoción del delito

- Apología ilegal de delitos
 - El Código Penal castiga la apología de una serie de delitos determinados: homicidio y asesinato, lesiones, detenciones ilegales y secuestros, exhibicionismo y provocación sexual, robo, extorsión, estafa o apropiación indebida, receptación (recibir o aprovecharse, con conocimiento de su origen, de bienes o cosas obtenidos por otra persona a través de la comisión de un delito) y otras conductas afines, cultivo y tráfico de drogas, rebelión militar, delitos contra la Corona, asociación ilícita, sedición, atentados, terrorismo y genocidio.
- Inducción al delito
 - No se permitirán contenidos que provoquen, coaccionen o animen a la comisión de delitos.

·Gestión de la Web Participativa·

Actuaciones contra la salud

- Apología del suicidio
 - No se permitirá la publicación de mensajes que animen a la comisión de actos contra la vida propia.
- Apología de actividades contra la salud
 - No se permitirán mensajes que animen a la comisión de actos que conduzcan a daños para la salud. En concreto, no se permitirá la apología de tabaco o drogas, de la anorexia o la bulimia, ni la promoción de pautas de automedicación, ni diagnósticos o recomendaciones médicas, psicológicas o psiquiátricas que no se tenga la certeza de que estén emitidas, supervisadas o controladas por profesionales de dichas áreas.
- Recomendaciones médicas
 - No se publicarán dietas alimenticias, recomendaciones sanitarias o de salud sexual, etc. salvo en foros que estén supervisados.

·Gestión de la Web Participativa·

Relación señal/ruido

- Contenidos no relacionados con la temática designada
 - No se permitirán contenidos que no estén relacionados con la temática a la que está destinado el servicio.
- Cruces de ataques o insultos
 - No se permitirán los mensajes cuyo principal contenido sea el insulto o la descalificación personal, o aquellos en los que éste tenga un peso tan grande en el mensaje que desvirtúe todo lo demás.
- Uso de la plataforma para la promoción empresarial o personal
 - No se permitirán mensajes que supongan una publicidad evidente o cuyo mensaje principal sea de naturaleza fundamentalmente comercial.
- Publicidad negativa o participaciones destructivas o negativas
 - No se permitirán mensajes cuyo objetivo fundamental sea atacar o desvirtuar una empresa o actividad comercial,
- Repetición de mensajes
 - No se permitirá la publicación múltiple del mismo mensaje.

-Gestión de la Web Participativa-

Agresiones verbales

- Lenguaje ofensivo
 - No se permitirá el uso de lenguaje ofensivo.
- Amenazas y chantajes
 - No se consentirán mensajes cuyo contenido sea amenazador, o que exija una actuación de alguien a cambio de no sufrir un mal.
- Estafa, engaño o *phishing*
 - No se publicarán mensajes que se sepa positivamente que suponen una estafa, que pretendan intencionadamente engañar a otras personas, o que pretendan robarles los datos de acceso a alguien.
- Acoso persistente a una persona
 - No se permitirá el hostigamiento y el acoso sistemático a otras personas cuya intención sea hacerles daño.

-Gestión de la Web Participativa-

Agresiones verbales

- Agresión sexual
 - No se permitirá el lenguaje obsceno de naturaleza sexual, especialmente cuando vaya dirigido personalmente contra alguna otra persona.
- Discriminación
 - No se permitirán mensajes degradatorios ni discriminatorios contra ningún colectivo por causas de raza, clase social, sexo, género, religión, orientación sexual, o cualquier otro motivo.

-Gestión de la Web Participativa-

Derecho a la propia imagen

- Atentados contra la intimidad personal, el honor o la propia imagen de las personas
 - No se permitirán acusaciones de supuestos delitos a terceras personas. El lugar apropiado para hacerlo, si se dispone de pruebas o indicios racionales, son los juzgados.
- Protección de datos personales
 - No se permitirá la publicación de datos personales de otras personas, salvo que se trate de información ya conocida de personajes públicos.
- Suplantación de la personalidad
 - No se publicarán mensajes que se sepa positivamente que están realizando una suplantación de la identidad de otra persona. En el caso de duda razonable, se podrá intentar contactar con esa persona de forma previa a la publicación.

-Gestión de la Web Participativa-

Propiedad intelectual

- Contenidos para los que no se disponga de licencia
 - No se publicará material audiovisual del que se tenga la certeza de que no se disponen de los permisos necesarios por parte de las organizaciones de gestión.

-Gestión de la Web Participativa-

Menores

- **Publicación de material no apto**
 - No se publicará material no apto para ser visto por menores, salvo en foros concretos en los que se tenga la certeza de no participación de menores.
- **Datos personales**
 - No se permitirá la publicación de mensajes que contengan datos personales de menores de 14 años, ni siquiera si son las y los propios menores quienes lo quieren publicar, salvo en foros en que se permita excepcionalmente y con el permiso previo por escrito de sus tutores legales.
- **Material pornográfico**
 - No se permitirá la publicación de material pornográfico, ni de material cuyo objetivo sea la excitación sexual de las personas.

-Gestión de la Web Participativa-

Sabotaje

- Archivos ejecutables
 - No se permitirá la publicación de archivos ejecutables de ningún tipo, ni para ninguna arquitectura, como medida preventiva contra el *malware*, virus, troyanos, *spyware*, etc.
- Abuso del sistema
 - No se permitirá la publicación de contenido cuyo principal objetivo sea causar problemas en los sistemas que dan soporte a los servicios participativos.
- Suplantación de la gestión de los servicios
 - No se permitirán mensajes que pretendan suplantar a las personas que gestionan los servicios participativos, o causar el desconcierto respecto a las normas de funcionamiento.

·Gestión de la Web Participativa·

Enlaces

- Sitios pornográficos
 - No se permitirá la publicación de enlaces a sitios que incluyan de forma evidente contenidos pornográficos u obscenos.
- Sitios que promuevan la vulneración de las leyes de propiedad intelectual
 - No se permitirá la publicación de enlaces a portales que incluyan de forma evidente *warez*, *cracks*, números de serie de programas informáticos, contenido protegido por derechos de autoría sin una licencia válida, etc.
- Sitios que den soporte a estafas
 - No se permitirán enlaces a sitios que usen de una forma evidente técnicas de ingeniería social como el *phishing* para promover el robo de identidades o la estafa en la Red.
- Enlaces a redirectores
 - No se permitirán enlaces a redirectores que puedan cambiar.

-Gestión de la Web Participativa-

Formato del contenido

- Contenidos que estén publicados en un formato especialmente incómodo, molesto o inapropiado
 - Se puede considerar la no publicación de contenidos que estén formateados de una forma especialmente incómoda, como por ejemplo podría ser el incluir todo el texto sistemáticamente en mayúsculas, poner tipos de letra muy grandes, imágenes con parpadeos incómodos, etc.

-Gestión de la Web Participativa-

Licencia

Todos los contenidos de esta obra están reservados y protegidos por los derechos de propiedad intelectual e industrial que otorga la legislación vigente. Su uso, reproducción, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, transformación o cualquier otra actividad similar o análoga está totalmente prohibida, salvo en los casos que están explícitamente permitidos por la licencia bajo la que está publicada. La autora se reserva el derecho a ejercer las acciones judiciales que correspondan contra los quienes violen o infrinjan sus derechos de propiedad intelectual y/o industrial.

Copyright © 2010 Miriam Ruiz

**Esta obra está publicada bajo una licencia
Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual 3.0
(CC-by-sa 3.0)**

Para ver una copia de esta licencia, visite
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>