

Comparecencia, de 22 de abril de 2014, de don Francisco Fernández Marugán, Adjunto Primero a la Defensora del Pueblo, ante la Subcomisión de Estudio sobre Redes Sociales, constituida en el seno de la Comisión de Interior del Congreso de los Diputados, para informar en relación con el objeto de la misma (Texto no publicado en el *BOCG*).

Sr. Presidente, Señorías:

Comenzaré mi intervención refiriéndome a algunos elementos globales que el desarrollo tecnológico ha expandido universalmente y que han determinado amplias mutaciones sociales.

Inicialmente fue la Televisión, desde hace ya más de medio siglo. Posteriormente Internet y las Redes Sociales, desde hace un par de décadas, los medios que tienen una penetración constante y de profundidad creciente en nuestras vidas. Han cambiado nuestro modo de percibir el mundo; han variado el modo de hacer política, de informar y hasta de ver cine; han acercado lo lejano y convertido en próximo lo exótico; han hecho variar nuestros hábitos y nuestro ocio.

Son, en definitiva, herramientas a la vez simples y accesibles y, al mismo tiempo, extraordinariamente complejas, cuyos efectos y consecuencias en gran medida dependerán del buen o mal uso que se haga de ellas. Tan es así que desde hace tiempo los jóvenes no serían capaces de reconocer un mundo sin el acceso y el uso de estos poderosos e inevitables compañeros de su vida cotidiana.

El Defensor del Pueblo hace tiempo que viene expresando su preocupación por estas tecnologías, especialmente en ese campo, es decir, su uso por los menores, como colectivo susceptible de requerir mayor grado de protección por su vulnerabilidad, pues muchas son las voces que vienen alertando sobre los riesgos a los que pueden verse sometidos.

Esas voces son casi siempre voces de adultos. Padres, educadores, sociólogos, psicólogos informan y opinan sobre un fenómeno del que todos somos testigos, y en el que participamos activamente, en la medida en que todos somos responsables de la educación de nuestros menores porque, como gráficamente expresa el conocido proverbio africano, "para educar a un niño hace falta la tribu entera".

Por ello, nuestra preocupación la venimos reflejando en la Institución, no sólo en las tareas ordinarias de tramitación y resolución de los asuntos sometidos a nuestro conocimiento, a través de las quejas que formulan los ciudadanos, sino también a través de la elaboración y publicación de diversos informes monográficos sobre ámbitos concretos en los que la protección de sus derechos fuera necesaria para compensar su vulnerabilidad.

¿Cómo afecta el uso de estos instrumentos a los jóvenes? ¿Cómo perciben ellos la presencia en sus vidas de estos medios? ¿Sabían usarlos? ¿Son conscientes de sus riesgos? ¿Se sienten protegidos? ¿Sabían qué hacer si a través de ellos les agreden? ¿Les sirven de ayuda en sus estudios, en su formación, en su vida social, o, por el contrario, se la dificultan y entorpecen?

Para dar alguna respuesta a estas preguntas, y con la inestimable colaboración de un grupo de profesoras universitarias, investigadores sociales y expertos en la materia, realizamos en 2009, publicando sus resultados en 2010, un informe sobre estos instrumentos, desde la perspectiva de los menores, recogiendo su opinión en 3.000 encuestas.

El citado trabajo ya fue presentado por el anterior equipo directivo del Defensor del Pueblo a esta Cámara, dentro de la Comisión Mixta Congreso y Senado de Relaciones con el Defensor del Pueblo, y está disponible en formato digital en nuestra web institucional.

A continuación, resumiré muy brevemente su contenido.

Inicialmente quiero llamar la atención de sus Señorías sobre la fecha en que se elaboró este documento, 2009, por lo que ya ha transcurrido un lustro, tiempo más que significativo, teniendo en

cuenta los vertiginosos cambios a los que asistimos casi cotidianamente en materia de nuevas tecnologías.

Solo citaré a este respecto el uso actual de los sistemas telefónicos móviles, que en aquel momento no disponían, o al menos no eran de uso común, los sistemas que hoy resultan habituales y que permiten el acceso o el envío continuado desde ellos de textos e imágenes, razón por la que no formaron parte de dicho informe.

Por otro lado, conviene insistir en que los resultados del estudio toman como referencia la opinión de los menores encuestados, así como su juicio crítico respecto de la situación en la que ellos consideran encontrarse ante los sistemas de comunicación que utilizan.

Los resultados de ese informe representan pues, única y exclusivamente, la voz de los menores y en ningún caso la opinión del Defensor del Pueblo. Insisto en ello para no inducir a confusión en cuanto a su contenido.

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

De manera muy sucinta las encuestas dieron la información siguiente:

- El porcentaje de los encuestados que disponían de ordenadores en su casa, fue significativamente alto.
- El número de menores y adolescentes que se conectaban diariamente a la Red y durante cuántas horas, resultó ser también significativo.
- La cifra de esos jóvenes que realizaban dicha actividad en su propia habitación, fue mayoría, siendo una minoría quienes declaraban que se conectaban desde el salón, o desde el cuarto de estar de sus domicilios.
- La posesión en sus equipos y sistemas de acceso a las redes de un sistema de filtrado, o control de determinados contenidos, fue más bien escaso, pues un tercio de los menores carecía absolutamente de él; otro lo tenía sólo ocasionalmente; y solo el resto contaba con él habitualmente.

Además, cuando el control existía, ocasional o habitualmente, este se orientaba en mayor medida a limitar el tiempo dedicado a la actividad, en lugar de controlar los contenidos y los accesos y servicios utilizados.

Sin embargo, de los resultados de la encuesta que acabo de describir se deducía que los menores son mayoritariamente conscientes de que el acceso a determinados contenidos supone una amenaza para ellos, por lo que, también mayoritariamente, consideraban que es aconsejable instalar filtros que impidan el acceso a los mismos.

Así mismo, la mayoría de los menores entiende que los padres y madres tienen suficiente información para ayudar a sus hijos en la utilización de las redes de forma segura.

- La exhibición de imágenes privadas (fotos, videos, etc.), que es otro riesgo habitual del que hay que ser consciente, fue contestado por un porcentaje significativo de los encuestados, en el sentido de admitir que colgaban fotos o videos suyos en la Red varias veces al mes, o, al menos, varias veces por semana.

Si se tiene en cuenta que la Red permite una difusión automática, y prácticamente incontrolada de las imágenes que se cuelgan en ella, resulta preocupante que más de la mitad de la muestra exhiba esta conducta, y que un porcentaje significativo de la población encuestada realice la práctica de colgar videos o imágenes de otros sin su autorización.

Ciertamente, la gran mayoría de los encuestados afirman no haber utilizado nunca la Red con el propósito de maltratar o insultar a alguien, burlarse de él o meterle miedo. Y desde el otro punto de vista, otra amplia mayoría dice que nunca le han insultado o amenazado por la Red.

Hay, sin embargo, un porcentaje significativo de la población que dice realizar con relativa frecuencia conductas de acoso hacia otros a través de la Red. Hecho que se ve confirmado cuando el fenómeno se analiza desde la perspectiva de las víctimas, quienes declaran recibir insultos, amenazas o intimidaciones.

REFLEXIONES GENERALES

Los resultados obtenidos respecto del uso que los menores hacen de estas herramientas, dado el carácter abierto de las mismas, la variedad de servicios a los que se puede tener acceso, la innovación permanente de las fórmulas ideadas para proporcionarlos y el anonimato relativo con el que se puede hacer uso de los mismos, aconsejaban considerar acciones destinadas a prevenir y evitar los riesgos frecuentes a los que los usuarios menores de edad pueden verse sometidos.

Cada vez con más frecuencia, los adolescentes sufren acoso, amenazas y chantaje a través de las redes sociales, como consecuencia de las relaciones que se generan a través de las mismas. Prevenir estas situaciones compete a todos.

Citaré, a título de ejemplo, la práctica detectada y que cada vez cuenta con más adeptos y genera mayores controversias, como es el intercambio de fotografías de contenido sexual, erótico o sugerentes de los propios menores, que no valoran los efectos de este acto, pues en ocasiones pueden ser posteriormente objeto de chantaje, y por lo tanto motivo de preocupación.

En cualquier caso todos, la sociedad en su conjunto y los distintos agentes que intervienen en el complejo mundo de las redes sociales, debemos ser conscientes del papel que cada uno debe jugar.

La primera línea de protección es la que corresponde establecer a madres y padres, a familias y a los educadores que saben que las redes sociales no están pensadas, ni especialmente ni únicamente, para los menores y que, por tanto, su acceso a estos medios no puede ser ni incondicionado ni ilimitado, por lo que su función de vigilancia es irrenunciable, imprescindible y fundamental.

Deben las familias tomar conciencia real del tiempo que sus hijos dedican a la redes sociales y limitarlo, proponiéndoles alternativas de ocio. Igualmente, deben adecuar los horarios de consumo a los apropiados a la edad.

También es necesario, en la medida de lo posible, que los ordenadores estén en zonas comunes del hogar, para evitar el consumo en solitario y, en todo caso, debe fomentarse el uso familiar de estos medios, así como limitar la utilización de otros instrumentos, como son los móviles y las tabletas, que hoy permiten conectarse fácilmente con las redes sociales, desde cualquier punto.

Las familias deben informarse y aplicar los controles disponibles, utilizando filtros y programas de control para el acceso a determinados contenidos y alertar a los menores sobre los riesgos presentes en estos medios, todo lo cual exige interesarse por las nuevas tecnologías para superar la brecha digital que a menudo existe entre ellos y sus hijos.

La responsabilidad de los progenitores y tutores no puede trasladarse exclusivamente a los poderes públicos o a los Tribunales de Justicia. La educación y formación que se recibe en los hogares y centros de enseñanza constituyen la base para que los adolescentes, además de ser sumamente cuidadosos con el uso de las redes sociales, permitan que sus padres conozcan a tiempo cualquier incidencia o conducta que les despierte una alerta.

Como complemento a lo anterior la labor de los órganos administrativos y docentes debe ser proactiva. En este punto es importante el trabajo de los centros educativos que, además de enseñar el aspecto técnico de la informática a sus alumnos, tienen que transmitir los principios de uso y las buenas prácticas de las redes y los riesgos que conllevan, de tal forma que los menores aprendan a discernir entre contenidos y la utilización adecuada del medio.

Igualmente es fundamental que por parte del controlador o titular de la red se adopten prevenciones para corroborar que la edad que el menor dice tener se corresponda con la que efectivamente tiene.

Estos filtros iniciales constituyen una salvaguardia esencial para los derechos de los menores, dado que una vez que acceden a la red resulta más difícil ejercer la supervisión de los contenidos que se transmiten en ella.

RECOMENDACIONES

Estas consideraciones, que acabo de resumir brevemente, aconsejaron a la Institución que realizase una serie de recomendaciones dirigidas a los distintos poderes públicos y agentes intervinientes en este campo, y que de forma muy resumida consistieron en las siguientes:

- El fomento por parte de las autoridades competentes de acciones de carácter formativo y práctico orientadas a eliminar la brecha digital existente entre adultos y menores, para que aquellos dispongan de las habilidades y conocimientos necesarios para proporcionarles protección efectiva, frente a los riesgos derivados del uso de la Red.
- El impulso de actuaciones orientadas a la identificación de los riesgos concretos asociados a los diferentes servicios que ofrece la Red, mediante listas, catálogos, descripciones o cualquier otro sistema que se considere idóneo para este fin, poniéndolos a disposición de los usuarios mediante fórmulas diversas y de fácil acceso, tales como guías, materiales didácticos, páginas webs específicas o portales dedicados a este fin y con información permanentemente actualizada.
- La suscripción de Códigos de Conducta voluntarios y específicos, como mecanismo de autorregulación, para la protección de los menores y en cuya elaboración tengan una participación efectiva, entre otros, los consumidores y usuarios.
- El establecimiento de procedimientos, sencillos y efectivos, de alerta y reclamación ante las autoridades competentes en relación con las conductas o actividades ilícitas que se detecten en la Red y la habilitación de mecanismos de reclamación y de resolución, frente a los incumplimientos de lo previsto en dichos códigos de conducta.
- La introducción en los currículos de las distintas enseñanzas del aprendizaje de prácticas y el uso de herramientas y modos de navegación segura en la Red, en el marco de un conocimiento más amplio del uso de las tecnologías de la información y comunicación, así como el fomento de su uso como apoyo a las tareas escolares.
- El desarrollo, por parte de la industria del sector, de herramientas y tecnologías adecuadas para la prevención y gestión de riesgos existentes en los servicios de la Red para los menores y en particular mediante el desarrollo de técnicas y mecanismos de comprobación de la edad de los usuarios para el acceso a determinados servicios, así como de mecanismos y herramientas de filtrado y control parental previo y posterior a los accesos realizados.

CONCLUSIONES

Ya sabemos que resulta difícil llevar a cabo afirmaciones categóricas en esta materia, las posibilidades de todos son limitadas. Los menores no cuentan con la preparación necesaria para valorar la importancia de la privacidad de sus datos personales y no tiene información suficiente sobre los riesgos que comporta la exhibición de su vida particular en las redes sociales.

Los centros educativos no están obligados a impartir alguna formación curricular sobre este asunto, ya que únicamente se explica la informática técnica sin completar con otros aspectos.

La supervisión de los padres y educadores se ha complicado mucho porque las condiciones deontológicas varían continuamente, ya no es necesario contar con un ordenador fijo, se accede a la red a través de los móviles y de las tabletas.

Se denuncia poco y los poderes públicos alegan no tener conocimiento de prácticas de los menores en este ámbito.

Por su parte, las redes sociales tienen dificultades para el control de acceso tanto sobre la edad de los menores, como la identidad veraz de las personas que acceden a estas redes. Probar conductas contrarias a la ley en el medio virtual es complicado.

En cualquier caso una Institución como la que represento no puede permanecer al margen de los problemas que acabo de describir, pues afectan a derechos de personas especialmente vulnerables como son los menores.

Es por tal razón por la que puntualizaré, para terminar, cuanto he señalado. Serán actuaciones o recomendaciones muy generales, en relación con las redes sociales, por si resultan de utilidad para los trabajos de esta Subcomisión, si bien van dirigidas fundamentalmente a todos los poderes públicos concernidos y que se resumen en las siguientes:

1) Educar sobre el adecuado uso de las redes sociales y concienciar sobre la importancia de los propios datos de carácter personal, a través de campañas, anuncios, educación escolar...

2) Controlar la edad de acceso a las redes sociales.

3) Prohibir el anonimato y controlar el uso de los alias para que no se utilicen identidades falsas, a través de algún sistema de identificación obligatoria en las comunicaciones.

4) Establecer algún sistema de denuncia rápida para prevenir la comisión de delitos en la Red, ya que cuando la denuncia es sincrónica es más fácil localizar a la persona que está actuando de forma ilegítima.

5) Crear un procedimiento de colaboración e información entre todos los agentes implicados: educadores, Administración, Policía, Guardia Civil, la Fiscalía...

Para finalizar, el reto que se plantea es para todos: poderes públicos, educadores, familiares, titulares de las redes y, cómo no, los propios menores.

Espero y deseo que de la actuación conjunta de todos nosotros puedan encontrarse soluciones a los problemas que acabo de describir.

Muchas gracias.