

# counter@ct

prevención y lucha  
contra la radicalización

## Guía Práctica | Parte 2

### Plan de Gestión

CAMPAÑA

*This is  
my story*

narrativa alternativa de  
prevención y lucha  
contra la radicalización

counter@ct

prevención y lucha contra  
la radicalización

APAV<sup>TM</sup>  
  
associação portuguesa de  
Apoio à Víctima



Esta publicación ha sido financiada  
por el Fondo de Seguridad Interior  
- Policía de la Unión Europea

Introducción.....	1
La Campaña .....	1
Objetivos.....	1
¿Cómo medir?.....	2
Canales de comunicación.....	2
Embudo.....	3
Canal   Sitio web APAV .....	3
Página de la Campaña Counter@ct.....	3
Canal   Facebook®/Instagram®.....	4
Posts.....	4
Tipos de difusión .....	4
Canal   Youtube®/Google® .....	5
Publicaciones .....	5
Revelación .....	5
Vídeos.....	5
Cronograma de publicaciones .....	7
Por qué contar historias.....	7
Desmontar mitos .....	8
Los riesgos de una campaña en línea de narrativa alternativa .....	8
El efecto perverso de la familiaridad .....	8
El efecto perverso de la exageración .....	9
El efecto perverso ligado a las visiones del mundo .....	9
Colmar lagunas con una explicación alternativa.....	10
Categorizar las interacciones.....	10
Procedimientos generales para la gestión de la campaña Counter@ct en la redes sociales .....	11
Estrategias Generales de Respuesta en la Gestión de las Redes Sociales APAV.....	12
Estrategias Específicas de Respuesta en el marco de la Campaña Counter@ct.....	13
Técnicas de respuesta en la campaña Counter@ct.....	14
Responder a comentarios antagónicos.....	14
Algunas recomendaciones útiles para responder a comentarios antagónicos .....	15

Procedimientos para responder a comentarios y/o a situaciones que constituyen delito en el marco de la Campaña de Narrativa Alternativa Counter@ct .....	18
Procedimiento relativo a denuncias e intercambio de información de que alguien está siendo víctima de delito en el marco de la Campaña Counter@ct .....	19
Procedimiento relativo a situaciones de discriminación en el marco de la Campaña Counter@ct .....	20
Procedimiento relativo a situaciones en las que se verifica que el/la interlocutor/a tiene miedo de hablar en el marco de la Campaña Counter@ct .....	22
Procedimiento relativo a situaciones cuyos contactos llegan desde fuera de Portugal en el marco de la Campaña Counter@ct .....	24
Procedimiento relativo a situaciones en las que se anima a denunciar en el marco de la Campaña Counter@ct .....	26
Procedimiento relativo a comentarios que pueden constituir delito de terrorismo en el marco de la Campaña Counter@ct .....	27
Procedimiento relativo a comentarios que pueden constituir delitos de difamación, injuria o amenaza en el marco de la campaña Counter@ct .....	28
Procedimiento relativo a comentarios que presenten situaciones que pueden constituir delitos de odio en el marco de la campaña Counter@ct .....	29
Procedimiento relativo a situaciones de actuación incorrecta de APAV en el marco de la campaña Counter@ct .....	30
Procedimientos de información Redes Sociales APAV .....	31
Remisión de Casos a las Autoridades - Policía Judicial .....	36
Procedimientos en caso de ciberataque .....	37
Responsables en caso de Ataque Informático .....	37
Procedimiento de Respuesta a un Ataque de Denegación de servicio .....	37
Contactos de Interés .....	43
anexo i   diagrama de procedimientos del plan de gestión de la campaña counter@ct .....	45

## Introducción

---

El proyecto Counter@ct tiene como objetivo central promover cambios en las percepciones y actitudes para frenar el acceso, por parte de los jóvenes migrantes y refugiados, a contenidos, mensajes y propaganda radical o de incitamiento al extremismo violento, a través del desarrollo de una campaña de narrativa alternativa en línea que proporcione historias positivas de integración.

### La Campaña

El plan de comunicación tiene dos públicos objetivos:

- El público objetivo primario: jóvenes migrantes y refugiados (16-25 años) residentes en Portugal
- El público objetivo secundario: población en general

La comunicación se hará abordando cuestiones sensibles del público objetivo primario, y, sobre todo:

- Establecer una comunicación directa con el público objetivo primario;
- Un vídeo teaser con un objeto que pertenezca a las personas que den su testimonio y que esté vinculado con su historia;
- La revelación hecha a través de un vídeo con la declaración de cada una de esas personas;
- Recurso a historias reales contadas en primera persona.

### Objetivos

El objetivo de la campaña es medir la interacción y el impacto en el público objetivo.

## ¿Cómo medir?

El impacto en el público objetivo se mide a través de la interacción con el contenido de la campaña y del análisis de las correspondientes métricas, en especial:

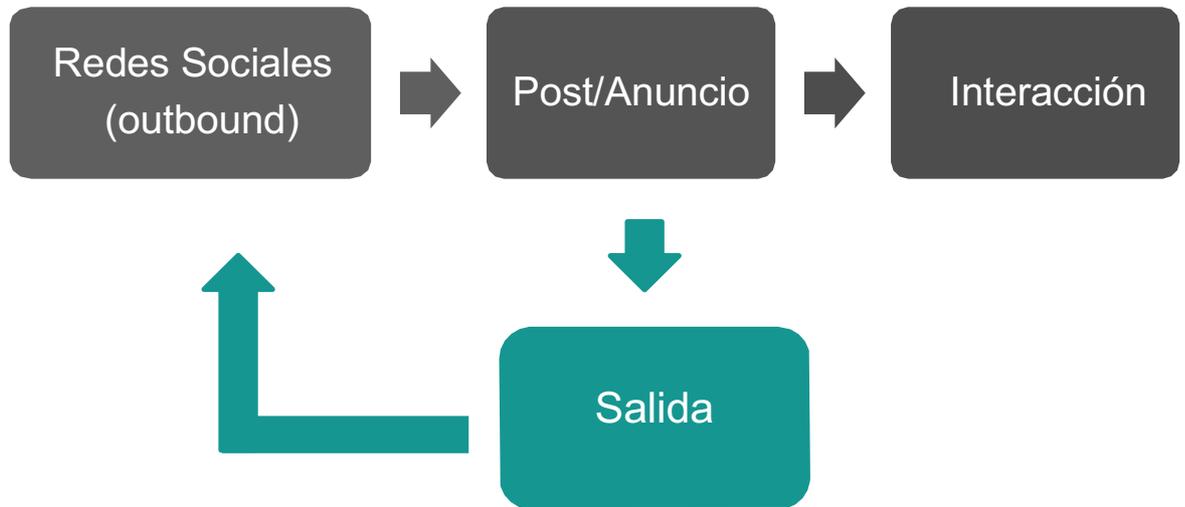
- Visualizaciones
- Gustos
- Comentarios
- Intercambio de información
- Tráfico web
- Tiempo en el sitio web
- Clics: call to action #learnmoreaboutmystory
- Hashtag #learnmoreaboutmystory

Se creó un embudo de interacción según la estrategia de comunicación y las métricas definidas

## Canales de comunicación

- Sitio web APAV
- Facebook® – Orgánico y de pago
- Instagram® – Orgánico y de pago
- Youtube®
- Google® – de pago (Youtube)

## Embudo



## Canal | Sitio web APAV

Sirve como un repositorio de contenido donde se recogen las métricas más importantes.

## Página de la Campaña Counter@ct

La página se organizará por persona/testimonio.

Se podrán ver los vídeos completos de los testimonios de cada una de las personas que cuenta su historia, bien como una breve nota introductoria sobre cada una de las personas y rasgos generales de su trayectoria.

## Canal | Facebook®/Instagram®

Estos dos canales deberán estar alineados para que sea más fácil captar la atención a través de anuncios de pago.

## Posts

La comunicación empezará con el post de un teaser, seguido de la revelación, es decir, un vídeo de corta duración con los testimonios de la campaña.

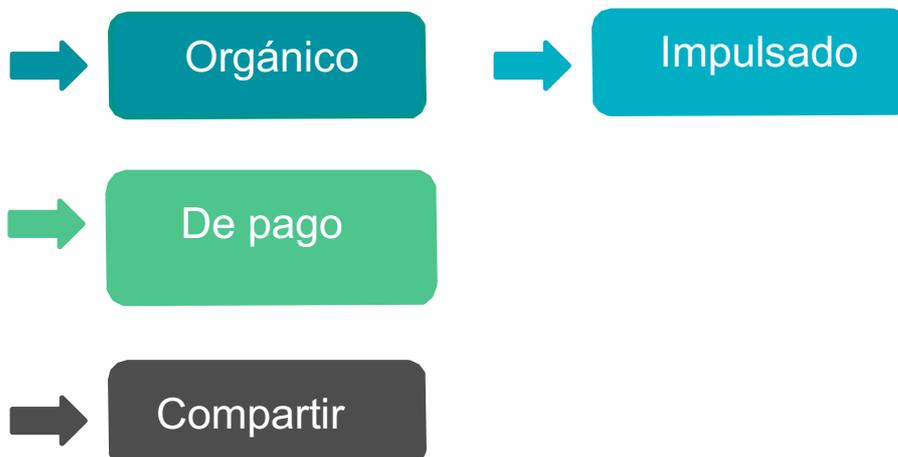
### Teaser

<sup>35</sup><sub>17</sub> Foto (4/5 días antes del vídeo)

### Revelación

- Vídeos de corta duración (2/3 minutos)
- Facebook® Vídeo+ Story - 20'
- Instagram® Vídeo+ Story – 20'
- Testimonio Vídeos + Jingle

## Tipos de difusión



## Canal | Youtube®/Google®

YouTube®

Este canal deberá estar alineado con los demás, pero contendrá apenas vídeos organizados por testimonio.

### Publicaciones

Es donde se publicarán los vídeos tipo revelación

Estas publicaciones serán de pago (Google

Adwords®)

### Revelación

- Vídeos de corta duración (2/3 minutos) + Vídeo largo
- Vídeos con testimonio + Jingle

### Vídeos

Tai Barroso	Vídeo 1	Vídeo 2	Vídeo 3	Total vídeos
	---	---	---	
Subtítulos	EN	EN	EN	
	FR	FR	FR	
	ES	ES	ES	
Vídeo/Lengua	3	3	3	9

Nacionalidad: brasileña

Daena Alkaram y Narean Qasim	Vídeo 1	Vídeo 2	Vídeo 3	Total vídeos
Subtítulos	PT	PT	PT	
	EN	EN	EN	
	FR	FR	FR	
	ES	ES	ES	
Vídeo/Lengua	4	4	4	12

Nacionalidad: sirias

Enamul Hoque	Vídeo 1	Vídeo 2	Vídeo 3	Total vídeos
Subtítulos	PT	PT	PT	
	EN	EN	EN	
	FR	FR	FR	
	ES	ES	ES	
Vídeo/Lengua	4	4	4	12

Nacionalidad: bengalí

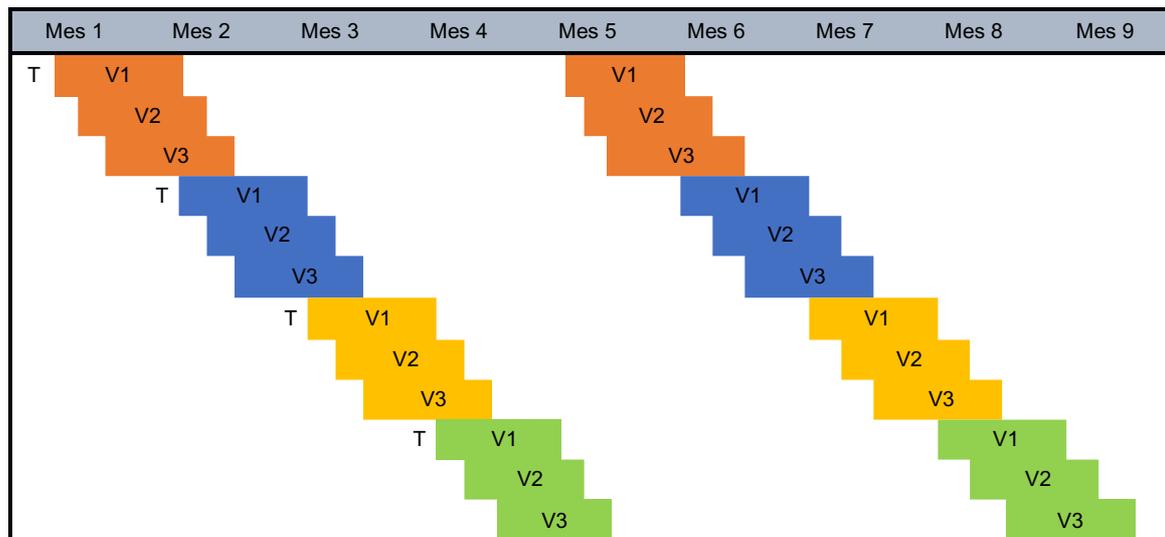
Eyob Asefaw	Vídeo 1	Vídeo 2	Vídeo 3	Total vídeos
Subtítulos	PT	PT	PT	
	EN	EN	EN	
	FR	FR	FR	
	ES	ES	ES	
Vídeo/Lengua	4	4	4	12

Nacionalidad: eritrea

## Cronograma de publicaciones

Este cronograma muestra la publicación de los vídeos en todos los canales y el momento en el que empiezan a ser anunciados

- V1 – Vídeo 1
- V2 – Vídeo 2
- V3 – Vídeo 3
- T - Teaser



## Por qué contar historias

- Contar las historias de migrantes y refugiados es una forma de desmontar mitos alrededor de estas personas, contribuyendo a reducir la polarización;
- Dar ejemplos positivos de integración contraria a la narrativa basada en la idea de que migrantes y refugiados no tienen espacio en las sociedades occidentales;

- Contar historias reales contribuye a reducir expectativas irreales que migrantes y refugiados comúnmente tienen en relación con los países a los cuales van a inmigrar o han inmigrado;
- Estas narrativas ayudan al público objetivo a resignificar sus historias, a partir de un proceso de identificación.

### Desmontar mitos

Refutar la desinformación implica procesos cognitivos complejos. Para transmitir información de forma eficaz a los comunicadores hay que entender cómo las personas procesan la información, cómo cambian el conocimiento que tienen o cómo sus visiones del mundo afectan a su habilidad para pensar racionalmente. No tan solo lo que las personas piensan, sino cómo piensan.

### Los riesgos de una campaña en línea de narrativa alternativa

Se debe tener mucho cuidado para que el esfuerzo de desmontar estereotipos no acabe reforzándolos.

Para evitar este efecto perverso, una argumentación efectiva debe partir de tres pilares:

- La argumentación deberá basarse en hechos y no en hechos infundados, para evitar reforzar estos últimos;
- Cualquier mención a hechos infundados debe ir precedida de un aviso, mencionando que esa información es falsa;
- La contraargumentación debe incluir una explicación alternativa que pondere la argumentación contra la cual se quiere luchar.

### El efecto perverso de la familiaridad

Las personas suelen estar “apegadas” a ideas previamente validadas y es común rechazar la información nueva.

La mejor manera de luchar contra este rechazo es no hablar de los hechos que se quieren desmontar. Sin embargo, como no siempre esta es una opción práctica, es muy importante hacer hincapié en los hechos en detrimento de los mitos.

### El efecto perverso de la exageración

Un simple mito es más atractivo que una explicación complicada. La solución pasa por hacer con que el contenido sea claro y fácil de leer, ver u oír, en especial a través de:

- Lenguaje sencillo;
- Frases cortas;
- Estructura por tópicos y párrafos;
- Evitar lenguaje excesivamente dramático o comentarios despreciativos que potencialmente distancien a la audiencia;
- Poner el foco en los hechos.

### El efecto perverso ligado a las visiones del mundo

Para aquellos que tienen visiones del mundo extremadamente enraizadas, enfrentar argumentos en contra puede reforzar sus visiones del mundo, cuando lo que se pretende es lo contrario.

- Sesgo de confirmación es la tendencia a recordar, interpretar o buscar información que confirme nuestras creencias o hipótesis ya existentes;
- Sesgo de desconfirmación es lo opuesto. Es la tendencia a examinar la información que desconfirma creencias o hipótesis ya existentes, aceptando acríticamente la información que las confirman.

La forma de transmitir el lenguaje puede reducir ese efecto:

- Autoafirmación;

- Encuadrar el mensaje para que sea menos amenazador para otras visiones del mundo.

### Colmar lagunas con una explicación alternativa

Cuando un mito se desmonta crea una laguna en la mente del individuo. Para que el desmontaje sea efectivo, se debe colmar ese “vacío”, concretamente:

- Exponiendo las técnicas utilizadas para propagar la desinformación:
  - Cherry picking;
  - Teorías de la conspiración;
  - Falsos expertos.
- Ofreciendo una explicación alternativa que explique por qué el mito es erróneo.

### Categorizar las interacciones

Saber cómo clasificar las interacciones con el contenido de la campaña ayuda a los gestores a elegir cuál el tipo de respuesta necesaria.

Los tipos de interacciones son:

- Interacciones de apoyo (ej.: Me gusta o ignorar, comentario positivo);
- Interacciones constructivas (ej.: comentarios positivos, comentarios positivos informativos o comentarios positivos informativos más acalorados);
- Interacciones negativas (ej.: ignorar, comentarios negativos o comentarios negativos informativos);
- Interacciones antagónicas (ej.: comentarios negativos destructivos, acalorados u ofensivos).

## Procedimientos generales para la gestión de la campana Counter@ct en las redes sociales

La campaña Counter@ct obedece a objetivos muy específicos – ofrecer una narrativa alternativa mediante historias positivas (storytelling) – comentarios, intercambios o demás posts revistos de carácter polarizado, o incluso de una notoria narrativa radical y/o extremista contra una franja de la población particularmente vulnerable, la de los(as) migrantes y/o refugiados(as).

En este sentido, y de conformidad con los capítulos anteriores, existe eminentemente un riesgo añadido de reacciones adversas y controvertidas, desde comentarios discriminatorios, a discurso de odio, incitación al odio y a la violencia, además del refuerzo de narrativas expresadas o subliminales contra la población migrante y/o refugiada, fundada en prejuicios erróneos y/o mitos. Paralelamente, añade el riesgo de ciberataques y, en el límite, de violencia física, psicológica u otras formas de criminalidad, ya sea sobre la población migrante y/o refugiada, como sobre los que promueven la campaña.

De este modo, la fase de planificación de una campaña de narrativa alternativa es crucial y se deben considerar y estudiar factores como:

- La situación política y socioeconómica del país, en particular las posiciones públicas asumidas en materia de discriminación contra grupos particularmente vulnerables (como el de los migrantes y refugiados), las políticas de inmigración y de integración, informes producidos sobre estas materias que engloben los múltiples factores que se deben evaluar y considerar (empleo, educación, inclusión social y ejercicio de ciudadanía activa, ej.: Informe Estadístico Anual de Indicadores de la Integración de Inmigrantes (2019));
- Datos sobre la prevalencia de fenómenos criminales contra grupos vulnerables (“(...) incitación a la discriminación, al odio o a la violencia contra persona o grupo en base a su raza, color, origen étnico o nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad física o psíquica (...)” y otros puntos y apartados del Art.º 240 del Código Penal), bien como datos sobre conductas discriminatorias que, no constituyendo delito, se consideren infracciones;

- Artículos de opinión, entrevistas, comentarios u otros transmitidos por los Medios de Comunicación Social, en prensa o digital, bien como por personas físicas en las redes sociales u otras plataformas digitales.

Es de igual modo importante delinear cuáles son las estrategias generales y específicas de respuesta que se deben adoptar en una campaña de alternativa narrativa en línea, bien como nombrar a quién se encargará de hacer operativa esa estrategia, en estrecha relación con la Unidad de Comunicación y Marketing y las otras Unidades o Servicios de Proximidad encargados de la gestión corriente de las redes sociales y de la denuncia de contenidos ilegales. Además, también es importante establecer contactos estrechos con la Unidad de Apoyo a las Tecnologías de la Información, delineando con la misma planes y procedimientos de salvaguarda en caso de ciberataques, considerando igualmente los contactos con entidades externas, como Fuerzas y Servicios de Seguridad o el Centro Nacional de Ciberseguridad.

### Estrategias Generales de Respuesta en la Gestión de las Redes Sociales APAV

En APAV ya existen procedimientos específicos y estrategias generales de respuesta en la gestión de las redes sociales APAV, cuya operación cotidiana es una responsabilidad compartida entre la Unidad de Comunicación y Marketing y el Sistema Integrado de Apoyo a Distancia, especialmente mediante la Gestora de la Línea de Ayuda a la Víctima (LAV) y el Gestor Operativo de la Línea Internet Segura.

La gestión de las redes sociales se hace a través de la plataforma Clientscape®, que permite asignar las respuestas a la Unidad de Comunicación y Marketing o al SIAD, según se trate de una solicitud de información genérica o de una situación donde pueda existir, implícita o explícitamente, victimización por delito.

En general, la estrategia común de respuesta en la gestión de las redes sociales comprende los siguientes procedimientos:

1. Los mensajes y/o comentarios públicos son recibidos a través de Clientscape® que agrupa el Facebook® y el Instagram® de APAV, aunque el SIAD (Sistema Integrado de Apoyo a Distancia) y la Unidad de Comunicación & Marketing clasifiquen los mensajes y los comentarios.
2. El contacto principal identificado como respuesta a solicitudes de ayuda recibidas a través de un mensaje privado deberá ser el SIAD.

La respuesta la dada directamente el SIAD en Clientscape® y la Unidad de Comunicación & Marketing responderá a solicitudes diversas (ej.: donativos, información sobre formaciones, eventos).

3. Los comentarios públicos relativos a solicitudes de apoyo serán ocultados (cuestiones de seguridad) y la respuesta se dará en la página del Facebook® o del Instagram® de APAV, a través de un mensaje privado del SIAD.

4. Cuando sea necesario el SIAD se articulará con los servicios de Proximidad de APAV (GAV, Casas de Acogida o Unidades Orgánicas).

5. Como regla general, los mensajes y/o comentario públicos no deberán tardar más de tres días en ser respondidos, debiendo priorizarse las respuestas teniendo en cuenta el grado de sensibilidad percibido en cada contenido.

6. La carpeta de Spam de los mensajes de la página del Facebook® de APAV debe ser consultada con frecuencia, para que no acumule mensajes importantes y que los mismos no queden sin respuesta.

### Estrategias Específicas de Respuesta en el marco de la Campaña Counter@ct

No obstante, la existencia de procedimientos y estrategias generales de respuesta a comentarios, solicitudes de información y/o de apoyo que diariamente llegan a APAV a través de las redes sociales, la especificidad del desarrollo de una estrategia de respuesta a una campaña de narrativa alternativa en línea obliga a la estructuración de procedimientos específicos de respuesta en la gestión de las redes sociales. Esta estructuración implica necesariamente la clara definición de papeles y responsabilidades, bien como una cuidada estrategia de actuación y de respuesta que contemple:

a. procedimientos generales de respuesta de gestión de las redes sociales APAV en caso de situaciones de solicitud de información y/o solicitudes de apoyo;

b. la rápida asignación de respuesta al encargado de la implantación de la narrativa alternativa siempre que se trate de un comentario o publicación de tenor polarizado o subliminal o evidentemente discriminatorio, pero que no configure delito, que deberá, a su vez, inmediatamente responder haciendo uso de las respuesta-tipo previamente preparadas (ver capítulo a continuación y Anexo I – diagrama de procedimientos);

c. cuando se trate de un contenido o comentario que constituya delito, inmediatamente asignar la respuesta al SIAD, que procederá a su ocultación y eliminación, además, informará a las redes sociales y a las autoridades competentes (ver capítulo a continuación y Anexo I – diagrama de procedimientos);

d. siempre que se produzca un ciberataque, contactar inmediatamente al responsable APAV de la gestión de ciberataques e implantación del respectivo plan de salvaguarda (ver capítulo a continuación y Anexo I – diagrama de procedimientos).

### Técnicas de respuesta en la campaña Counter@ct

En una campaña de narrativa alternativa, el principal objetivo es promover un entorno que privilegie el diálogo y el respeto, aunque estemos ante un discurso eminentemente polarizado. De este modo:

- Ignorar: Simplemente ignorar comentarios antagónicos puede causar daño a largo plazo, ya que podrá alimentar el odio contra el público objetivo;
- Eliminar o bloquear: Eliminar ciertos comentarios y bloquear a su autor es una de las formas más efectivas de lucha contra el discurso de odio en línea. Sin embargo, eliminar comentarios en masa puede crear una percepción de censura y disminuir las interacciones con el contenido;
- Contranarrativa: la contranarrativa ha sido descrita como el “mejor remedio” para luchar contra el discurso de odio en línea, ya que privilegia el diálogo y salvaguarda la libertad de expresión, además de fomentar una cultura de respeto mutuo.

### Responder a comentarios antagónicos

La contranarrativa es una medida importante para luchar contra el discurso de odio en línea, sin embargo, debe ser adoptada con arreglo a algunos principios.

- Las afirmaciones deben referirse al contenido del comentario y nunca a su autor;
- Si el comentario al que se responde se basa en afirmaciones falsas, se refiere a fuentes fiables de información y que sostengan su argumento;

- Cuando sostenga su punto de vista deje las emociones a un lado y no intente humillar y mucho menos insultar al otro;
- Recuerde que algunos mensajes son escritos con el único objetivo de provocar. En este caso deje las emociones a un lado, permaneciendo tranquilo y objetivo.

### Algunas recomendaciones útiles para responder a comentarios antagónicos

#### 1. Presentar hechos que corrijan argumentos o percepciones erróneas

Numerosos estudios señalan el establecimiento de estrategias en la utilización de hechos para corregir falsas percepciones. Sin embargo, se observó que en la mayor parte de los casos el interlocutor adopta una actitud defensiva, lo que perjudica la efectividad de ese abordaje. Esto es fruto de los efectos perversos ya descritos anteriormente.

Ejemplo:

Estimado/a [nombre],

En realidad, las personas migrantes representan apenas el 4% de la población portuguesa y aportan más de lo que dependen de prestaciones sociales. En 2017, la relación de aportaciones y prestaciones sociales de los inmigrantes alcanzó valores inéditos desde principios del año 2000, con un saldo financiero positivo de 514,3 millones de euros. O sea, los inmigrantes contribuyeron con 603,9 millones y se beneficiaron de apenas 89,6 millones en 2017. (Fuente: Informe del Observatorio de las Migraciones - OM 2019).

Gracias.

#### 2. Demostrar hipocresía o contradicción en el discurso del interlocutor

Según lo manifestado en el punto anterior, es común que en estas situaciones el interlocutor adopte una actitud defensiva. Al mismo tiempo, ese tipo de abordaje puede darle al interlocutor la posibilidad de justificarse, reflexionar y evitar ese tipo de comentarios en el futuro. En estos casos será más probable que el interlocutor cambie de actitud cuando tenga creencias conflictivas.

Ejemplo:

Estimado/a [nombre],

Cualquier suposición de que un comportamiento de una o más personas está ligado a su categorización racial y/o étnica es racismo.

Gracias.

### 3. Avisar de las posibles consecuencias en línea y fuera de línea

Avisar a los autores de que un comentario con discurso de odio tiene posibles consecuencias fuera de línea puede ser eficaz y muchos de ellos acaban eliminando el comentario. El motivo suele estar relacionado con el hecho de que los usuarios tienden a olvidar que las leyes también se aplican en el espacio virtual. (ver respuestas tipo para los casos en los que el comentario puede constituir delito)

Ejemplo

Estimado/a

[nombre],

Las acciones en el espacio virtual también pueden tener consecuencias. Al violar la política de uso de la plataforma (referir cuál la plataforma en concreto) o si son consideradas ilegales de conformidad con la ley penal aplicable, se podrán tomar las medidas necesarias.

Gracias

### 4. Crear una conexión

Características tales como género, color de piel, religión o nacionalidad pueden hacer con que individuos hagan parte de diferentes grupos sociales y, muchas veces, estos grupos – y sus miembros – comparten la misma identidad. Es muy común que los individuos que pertenecen a determinados grupos confíen y se sientan más seguros con sus compañeros, ya que son vistos como personas honestas y de confianza. El portavoz debe ser alguien que transmita familiaridad al público objetivo, alguien o alguna institución con la cual se identifiquen y respeten.

## 5. Denunciar el discurso de odio

Otra estrategia es categorizar el comentario como discurso de odio e intentar sensibilizar sobre el mal que puede causar. Cuando esto se haga es importante denunciar el comentario y no a su autor.

Ejemplo

Estimado/a

[nombre],

Todos merecemos el mismo respeto y consideración, independiente de la raza, color, origen étnico o nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad física o psíquica.

La asociación negativa y generalizada, aunque con sentido humor, ayuda a difundir ideas que constituyen la base de comportamientos discriminatorios y/o violentos contra estos grupos e individuos.

Gracias

## 6. Usar humor y sarcasmo

El uso del humor es común en las redes sociales y puede tener el don de disminuir la tensión y mitigar el conflicto. El tono podrá variar, desde un abordaje más conciliador hasta un tono más sarcástico. Idealmente podrá hacerse a través de imágenes y gráficos para superar barreras lingüísticas.



## 7. Tono

Hay una gama de tonos para posibles comentarios en las redes sociales y todos pueden usarse para mitigar la tensión. Un buen ejemplo es responder a un comentario “de odio” de una forma empática, que puede contribuir a cambiar el tono o incluso a una disculpa.

Ejemplo:

Estimado/a [nombre],

APAV apoya a las víctimas de todo tipo de delitos, violencia y discriminación. Si es víctima de delito, puede entrar en contacto con nosotros a través de nuestros canales de comunicación.

Gracias

## Procedimientos para responder a comentarios y/o situaciones que constituyen delito en el marco de la Campaña de Narrativa Alternativa Counter@ct

Si el comentario y/o contenido divulgado en las redes sociales APAV constituye delito, la respuesta deberá asignarse al SIAD que, en el marco de los procedimientos generales de Gestión de las Redes Sociales APAV, deberá:

1. Ocultar inmediatamente el comentario y/o contenido divulgado en las redes sociales APAV;
2. Cuando sea posible la identificación de la víctima, transmitirlo a los servicios de proximidad de APAV;
3. Informar del contenido ilegal a Facebook® Trusted Partner Chanel o a la plataforma de Trusted Flagger de YouTube®, según los Procedimientos de Informe Redes Sociales APAV;
4. Si se trata de un mensaje que constituya delito de discriminación, incitación al odio o a la violencia (de conformidad con el Art.º 240 del Código Penal o tipificado en la Ley de Lucha contra el Terrorismo), informar a la persona de contacto de la Unidad Nacional Contra el Terrorismo de la Policía Judicial, según el capítulo de

procedimientos de Remisión de Casos a las Autoridades - Policía Judicial (Unidad Nacional Contra el Terrorismo).

### Procedimiento relativo a denuncias e intercambio de información de que alguien está siendo víctima de delito en el marco de la Campaña Counter@ct

Cuando el comentario comparta información o denuncie la existencia de una publicación donde alguien es víctima de delito y pide que APAV entre en contacto, en cualquier situación de victimización, pero en el contexto específico de la campaña Counter@ct, el procedimiento que se debe adoptar es:

1. Asignación de respuesta al SIAD;
2. El SIAD debe ocultar el mensaje y/o intercambio de información;
3. El SIAD debe responder usando la respuesta tipo a continuación indicada, a través de un mensaje privado, en un plazo máximo de 72 horas y, caso haya necesidad de dar seguimiento, informar y remitir a los servicios de proximidad de APAV;
4. Cuando el contenido y/o intercambio de información constituya taxativamente delito de discriminación, incitación al odio o a la violencia (de conformidad con el Art.º 240 del Código Penal) o constituya pérdida de valores en la comunidad de Redes Sociales en la que está inscrito/a, el SIAD deberá seguir los Procedimientos de Informe de redes sociales APAV;
5. Cuando el contenido y/o intercambio de información constituya taxativamente delito de discriminación, incitación al odio o la violencia (de conformidad con el Art.º 240 del Código Penal), informar a la persona de contacto de la Unidad Nacional Contra el Terrorismo de la Policía Judicial, según el capítulo de procedimientos de Remisión de Casos a las Autoridades - Policía Judicial;

- **Respuesta tipo**

Estimado/a

[nombre],

Estar atentos a todas las formas de violencia es un ejercicio de ciudadanía.

Todos los actos de agresión son censurables y no pueden ser tolerados.

APAV presta apoyo a víctimas de todos los delitos, a sus familiares y amigos, de forma gratuita y confidencial. Sin embargo, por cuestiones de seguridad,

no contactamos directamente con una víctima sin que esta/e lo haya solicitado, incluso a través de Facebook®.

La situación que describe puede encuadrarse en un delito de odio, sería importante que sensibilice (a su amigo/a) sobre la importancia de hablar con uno/a de nuestros/as Técnicos/as de Apoyo a la Víctima.

Para ello, podrá indicarle que nos contacte gratuitamente y a título confidencial a través de nuestra Línea de Apoyo a la Víctima: 116 006 (días hábiles, de 9h a 21h).

Estamos disponibles para ayudarle.

Quedamos a la espera de su contacto.

Gracias.

### Procedimiento relativo a situaciones de discriminación en el marco de la Campaña Counter@ct

Cuando el comentario relata una situación en la que un individuo se sintió discriminado, pero cuyo contenido enviado/compartido no constituye un delito en el marco del Art.º 240 del Código Penal y está dirigido a una persona migrante y/o refugiada en Portugal, en el contexto específico de la campaña Counter@ct, el procedimiento que se debe adoptar es:

1. Asignación de respuesta al responsable de Gestión de Redes Sociales APAV en el marco del Proyecto Counter@ct;
2. El responsable de la Gestión de Redes Sociales APAV en el marco del Proyecto Counter@ct deberá responder usando una respuesta tipo de la campaña de narrativa alternativa, en el plazo máximo de 72 horas y, cuando sea necesario dar seguimiento, informar y remitir a los servicios de proximidad de APAV, especialmente a la Red UAVMD de Apoyo a Víctimas Migrantes y de Discriminación;
3. Si el contenido y/o intercambio de información representa infracción, se deberá informar al SIAD que, a su vez, deberá poner en marcha procedimientos de presentación de información a la Comisión para la Igualdad y Contra la

Discriminación (CICDR – Alto Comisariado para las Migraciones).

- **Respuesta tipo**

Estimado/a [nombre],

Si siente que lo que le dicen le ofende de alguna manera, o si como consecuencia de lo que le dicen se siente discriminado/a y/o humillado, sería importante que hablase con uno/a de nuestros/as Técnicos/as de Apoyo a la Víctima.

Para ello, podrá contactar gratuitamente y a título confidencial con nuestra Línea de Apoyo a la Víctima: 116 006 (días hábiles, de 9h a 21h).

Hablará con uno/a de nuestros/as Técnicos/as de Apoyo a la Víctima, quien comprenderá la situación por la que está pasando y podrá aconsejarle, ayudándole a enfrentar y a superar lo que está viviendo.

APAV cuenta con una Unidad de Apoyo a la Víctima Migrante y de Discriminación <https://apav.pt/uavmd/index.php/pt/>

Cuando se trate de un comentario discriminatorio en base a su origen étnico o nacional, es decir, dada la condición de migrante del individuo objeto de discriminación, añadir:

En efecto, los migrantes representan apenas el 4% de la población portuguesa y contribuyen más de lo que dependen de prestaciones sociales. En 2017, la relación de las aportaciones y de las prestaciones sociales de los inmigrantes alcanzó valores inéditos desde principios del año 2000, con un saldo financiero positivo de 514,3 millones de euros. O sea, los inmigrantes contribuyeron con 603,9 millones y se beneficiaron de apenas 89,6 millones en 2017. (Fuente: informe del Observatorio de las Migraciones - OM 2019).

Todos merecemos el mismo respeto y consideración, independientemente de la raza, color, origen étnico o nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad física o psíquica.

Estamos disponibles para ayudarle.

Quedamos a la espera de su contacto.

Gracias.

### Procedimiento relativo a situaciones en las que se verifica que el/la interlocutor/a tiene miedo de hablar en el marco de la Campaña Counter@ct

Cuando el comentario expresa que un individuo tiene miedo de hablar sobre una situación que puede constituir delito y que se encuadra en una situación dentro del marco del Art.º 240 del Código Penal, es decir, ese individuo manifiesta miedo de hablar de un delito de discriminación, incitación al odio o a la violencia “contra persona o grupo de personas en base a su raza, color, origen étnico o nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad física o psíquica, o que la animen a tal”:

1. Asignación de respuesta al SIAD;
2. El SIAD debe ocultar el mensaje y/o intercambio de información;
3. El SIAD debe responder con la respuesta tipo a continuación indicada, a través de un mensaje privado, en el plazo máximo de 72 horas y, si es necesario dar seguimiento, informar y remitir a los servicios de proximidad de APAV;
4. Cuando el contenido y/o intercambio de información contenga taxativamente delito de discriminación, incitación al odio o a la violencia (de conformidad con el Art.º 240 del Código Penal) o constituya pérdida de valores en la comunidad de Redes Sociales en la que está inscrito/a, el SIAD deberá seguir los Procedimientos de Informe de Redes Sociales APAV;
5. Cuando el contenido y/o intercambio de información contenga taxativamente delito de discriminación, incitación al odio o a la violencia (de conformidad con el Art.º 240 del Código Penal), informar al contacto específico de la Unidad Nacional Contra el Terrorismo de la Policía Judicial, según el capítulo de procedimientos de Remisión de Casos a las Autoridades - Policía Judicial;

- Resposta tipo

Estimado/a [nombre],

Es normal que sienta medo. El miedo es una reacción normal, teniendo en cuenta la situación en la que se encuentra, según su descripción. Estamos aquí para ayudarle de la manera que entienda necesaria.

APAV ofrece apoyo psicológico, jurídico y social. Nuestros/as Técnicos/as de Apoyo a la Víctima son expertos en dar apoyo a personas que fueron o son víctimas de algún tipo de delito, están disponibles para oírle, garantizando la confidencialidad y el respeto por su autonomía.

Las decisiones siempre las tomará uno mismo y nuestro apoyo no depende de ello. Le aconsejaremos según lo que puede ser mejor para usted, pero respetando siempre su voluntad.

Sabemos que no es fácil. Ya tuvo la valentía de entrar en contacto con nosotros por mensaje de Facebook, el próximo paso será ponerse en contacto con nuestra Línea de Apoyo a la Víctima, 116 006 (días hábiles de 9h a 21h), donde podrá hablar con uno/a de nuestros/as Técnicos/as de Apoyo a la Víctima.

La llamada es gratuita y recibirá ayuda para comprender el riesgo en el que se encuentra y lo que pueden hacer para garantizar su seguridad. Muchas veces, las personas no tienen noción del riesgo en el que se encuentran y eso puede dejarlas aún más vulnerables.

Este contacto es muy importante y, como referimos, no lo/la obligará a tomar decisiones inmediatas o contrarias a lo que pretenda hacer.

Cuando se trate de una clara situación de discriminación, incitación al odio o a la violencia “contra una persona o grupo de personas debido a su raza, color, origen étnico o nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad física o psíquica, o que la animen a tal”, es decir, por su condición de migrante o por cualquier otra situación que proteja al individuo objeto de delito, añadir:

Todos merecemos el mismo respeto y consideración, independientemente de la raza, color, origen étnico o nacional, ascendencia,

religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad física o psíquica.

La asociación negativa y generalizada sirve para difundir ideas que constituyen la base de comportamientos discriminatorios y/o violentos.

Estamos disponibles para ayudarle.

Si lo prefiere, podrá también indicarnos un teléfono de contacto y horario preferencial para ser contactado/a (horario seguro, en el que se encuentre solo/a) y entraremos en contacto con usted.

Estaremos siempre aquí para ayudarle.

Gracias.

- **Respuesta tipo**

Estimado/o

La situación que describe puede encuadrarse en un delito de odio, sería importante que hablase con uno/a de nuestros/as técnicos/as de apoyo a la víctima. Para ello, podrá ponerse en contacto gratuitamente y a título confidencial con nuestra Línea de Apoyo a la Víctima | 116 006 (días hábiles de 9h a 21h) o si lo prefiere, podrá facilitarnos sus datos de contacto y el horario en el que puede ser contactado/a y un/a técnico/a de apoyo a la víctima entrará en contacto lo antes posible con usted.

Quedamos a la espera de su contacto o respuesta.

Gracias.

### Procedimiento relativo a situaciones cuyos contactos lleguen desde fuera de Portugal en el marco de la Campaña Counter@ct

Si el comentario procede de una persona que se encuentra fuera de Portugal y se hace la remisión a los servicios competentes dentro de las hipótesis anteriormente previstas, el procedimiento es:

1. Asignación de respuesta al SIAD;

2. El SIAD debe ocultar el mensaje y/o intercambio de información;
3. El SIAD debe responder con respuesta tipo a continuación indicada, a través de un mensaje privado, en el plazo máximo de 72 horas y cuando sea necesario dar seguimiento, informar y remitir al Sistema de Referenciación de Intranet de Victim Support Europe, cuyas personas de contacto en APAV son Frederico Marques y Mafalda Valério, que iniciarán las diligencias de remisión a los servicios de apoyo a la víctima en el país en el que la víctima se encuentra;
4. Cuando el contenido y/o intercambio contenga taxativamente delito de discriminación, incitación al odio o a la violencia (de conformidad con el Art.º 240 del Código Penal) o constituya pérdida de valores en la comunidad de Redes Sociales en las que está inscrito/a, el SIAD deberá seguir los Procedimientos de Informe de Redes Sociales APAV;
5. Cuando el contenido y/o intercambio de información contenga taxativamente delito de discriminación, incitación al odio o a la violencia (de conformidad con el Art.º 240 del Código Penal), informar a la persona de contacto de la Unidad Nacional Contra el Terrorismo de la Policía Judicial, según el capítulo de procedimientos de Remisión de Casos a las Autoridades - Policía Judicial.

- **Respuesta tipo**

Estimado/a [nombre],

Lamentablemente tan solo podrá efectuar llamadas a nuestra Línea de Apoyo a la Víctima (gratuita) a partir de Portugal.

Sin embargo, APAV es miembro de una organización de asociaciones de apoyo a la víctima a nivel europeo e internacional, Victim Support Europe, pudiendo, cuando lo desee, establecer contacto con la organización de apoyo a la víctima en el país en el que se encuentra.

Así, podrá contactarnos por Skype (nombre de usuario: apav\_lav), por mensaje privado de Facebook, email (lav@apav.pt), donde podrá recibir más información sobre esta remisión, apoyo emocional u otros apoyos que necesite.

Quedamos a la espera de su contacto.

Gracias.

### Procedimiento relativo a situaciones en las que se anima a denunciar en el marco de la Campaña Counter@ct

Cuando queremos animar al autor del comentario a denunciar una situación que puede constituir violencia o delito, el procedimiento que se debe adoptar es:

1. Asignación de respuesta al SIAD;
2. El SIAD debe ocultar el mensaje y/o intercambio de información;
3. El SIAD debe contestar con respuesta tipo a continuación indicada, a través de un mensaje privado, en el plazo máximo de 72 horas y, cuando sea necesario hacer un seguimiento, informar y remitir a los servicios de proximidad de APAV.
4. Cuando el mensaje y/o intercambio de información constituya taxativamente delito de discriminación, incitación al odio o a la violencia (de conformidad con el Art.º 240 del Código Penal) o constituya pérdida de valores en la comunidad de Redes Sociales en la que está inscrito/a, el SIAD deberá seguir los Procedimientos de Informe de redes sociales APAV;
5. Cuando el mensaje y/o intercambio de información constituya taxativamente delito de discriminación, incitación al odio o a la violencia (de conformidad con el Art.º 240 del Código Penal), informar a la persona de contacto de la Unidad Nacional Contra el Terrorismo de la Policía Judicial, según el capítulo de procedimientos de Remisión de Casos a las Autoridades - Policía Judicial y remisión a la Red UAVMD de Apoyo a la Víctima Migrante y de Discriminación.

- Respuestas tipo

- Estimado/a [nombre]

Antes de nada, reconocemos la valentía que demostró en contactarnos. No se sienta solo/a, estamos disponibles para ayudarle.

[Nombre], tiene derecho a ser feliz y a vivir una vida sin violencia de cualquier tipo.

Sabemos que no es fácil, pero estamos disponibles para ayudarle. De este modo, para que comprendamos mejor la situación en la que se encuentra y poder ayudarle, sería muy importante que hablase con uno/a de nuestros/as Técnicos/as de Apoyo a la Víctima.

Para ello podrá ponerse en contacto gratuitamente y a título confidencial con nuestra Línea de Apoyo a la Víctima: 116 006 (días hábiles de 9h a 21h).

Estamos disponibles para ayudarle.

Gracias

Estimada/o

La situación que describe puede encuadrarse en un delito de odio, sería importante que hablase con uno/a de nuestros/as técnicos/as de apoyo a la víctima. Para ello podrá ponerse en contacto gratuitamente y a título confidencial con nuestra Línea de Apoyo a la Víctima | 116 006 (días hábiles de 9h a 21h) o si lo prefiere, podrá indicarnos sus datos de contacto y horario preferencial para que un/a técnico/a de apoyo a la Víctima entre en contacto con usted lo antes posible.

Quedamos a la espera de su contacto o respuesta.

Gracias.

### Procedimiento relativo a comentarios que pueden constituir delito de terrorismo en el marco de la Campaña Counter@ct

Podrá ser considerado un delito de terrorismo o comentario que incite a la práctica de la actividad terrorista o cuando plasme o elogie a otra persona, grupo, organización o asociación por la práctica de dichos actos. En este caso el procedimiento es:

1. Asignación de respuesta al SIAD;
2. El SIAD debe ocultar el mensaje y/o el intercambio de información;

3. El SIAD debe responder con respuesta tipo a continuación indicada, a través de un mensaje privado, en el plazo máximo de 72 horas y, si es necesario hacer un seguimiento, informar y remitir a los servicios de proximidad de APAV, concretamente a la Red RAVAHT de Apoyo Especializado a Familiares y Amigos de Víctimas de Homicidio y Terrorismo.
4. Cuando el mensaje y/o intercambio de información constituya delito de terrorismo y pérdida de valores de la comunidad de Redes Sociales en la que está inscrito/a, el SIAD deberá seguir los Procedimientos de Informe de redes sociales APAV;
5. Cuando el mensaje y/o el intercambio de información constituya delito de terrorismo informar a la persona de contacto de la Unidad Nacional Contra el Terrorismo de la Policía Judicial, según el capítulo de procedimientos de Remisión de Casos a las Autoridades - Policía Judicial.

- **Respuesta tipo**

Estimada/o

Comentarios que inciten y/o hagan apología de actos terroristas pueden ser considerados delito, por lo que procederemos a la eliminación de los mismos y a su remisión a los órganos de la policía criminal correspondientes.

El discurso de odio es la expresión negativa sobre un grupo o un individuo que refuerza, estigma y difunde, incita, fomenta o justifica odio, hostilidad o violencia.

Gracias

### Procedimiento relativo a comentarios que pueden constituir delitos de difamación, injuria o amenaza en el marco de la campaña Counter@ct

En este caso el procedimiento es:

1. Asignación de respuesta al SIAD;
2. El SIAD debe ocultar el mensaje y/o el intercambio de información;

3. El SIAD debe responder con respuesta tipo a continuación indicada, a través de mensaje privado, en el plazo máximo de 72 horas.

- **Respuestas tipo**

Estimada/o

Comentarios que pueden ser considerados difamación o injuria en base a su raza, color, origen étnico o nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad física o psíquica es delito, por lo que procederemos a la eliminación de los mismos y a su remisión a los órganos de la policía criminal correspondientes.

Gracias

Estimada/o

Comentarios que pueden ser considerados amenaza a personas en base a su raza, color, origen étnico o nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad física o psíquica es delito, por lo que procederemos a la eliminación de los mismos y a su remisión a los órganos de la policía criminal correspondientes.

Gracias

### **Procedimiento relativo a comentarios que presenten situaciones que pueden constituir delitos de odio en el marco de la campaña Counter@ct**

Constituyen delitos de odio todos y cualquier acto criminoso cometido contra personas o bienes por su conexión real o percibida con un determinado grupo. En este caso el procedimiento es:

1. Asignación de respuesta al SIAD;
2. El SIAD debe ocultar el mensaje y/o el intercambio de información

3. El SIAD debe responder con respuesta tipo a continuación indicada, a través de mensaje privado, en el plazo máximo de 72 horas.

- **Respuesta tipo**

Estimada/o

Comentarios que pueden ser considerados incitación a la violencia o al odio en base a su raza, color, origen étnico o nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad física o psíquica es delito, por lo que procederemos a la eliminación de los mismos y a su remisión a los órganos de la policía criminal correspondientes.

Gracias

### Procedimiento relativo a situaciones de actuación incorrecta de APAV en el marco de la campaña Counter@ct

Cuando el comentario expone una situación en la que algo falló en los servicios de APAV, el procedimiento es:

1. Asignación de respuesta al SIAD;
2. El SIAD debe ocultar el mensaje y/o el intercambio de información;
3. El SIAD debe responder con respuesta tipo a continuación indicada, a través de un mensaje privado, en un plazo máximo de 72 horas.

- **Respuesta tipo**

Estimado/a [nombre],

Ante todo, reconocemos la valentía que demostró en contactarnos. No se sienta solo/a estamos disponibles para ayudarle.

[Nombre], tiene derecho a ser feliz y a vivir una vida sin violencia de cualquier tipo.

Sabemos que no es fácil, pero estamos disponibles para ayudarle. De este modo, para que comprendamos mejor la situación en la que se encuentra y poder ayudarle, sería importante que hablase con uno/a de nuestros/as Técnicos/as de Apoyo a la Víctima.

Para ello, podrá ponerse en contacto gratuitamente y a título confidencial con nuestra Línea de Apoyo a la Víctima: 116 006 (días hábiles de 9h a 21h).

Estamos disponibles para ayudarle.

Gracias

## Procedimientos de información Redes Sociales APAV

### 1. Cómo informar del contenido ilegal usando Facebook® Trusted Partner Chanel

Nota: Apenas los correos electrónicos referenciados como whitelisted a Facebook® logran obtener respuesta de este canal.

#### a. Cómo deben ser enviadas las denuncias a Facebook®:

- Deben ser enviadas en inglés.
- Enviar el enlace del URL del contenido que se pretende denunciar (Ej.: Enlace del perfil, Enlace de la foto, etc.)
- Especificar el contenido que se pretende denunciar (ej.: si es un comentario, referir que es un comentario y poner el respetivo enlace)
- Cuando se pretende denunciar un vídeo de larga duración (> 5 min), poner los respetivos minutos y segundos donde se puede encontrar el contenido ilegal.
- Contextualizar por qué se está indicando el contenido.
- Referir si ya se informó del contenido anteriormente o no.

- Hacer referencia únicamente a enlaces de contenido que se encuentre en Facebook®.
- Cuando exista discordancia con la decisión tomada por este canal, contextualizar el motivo.
- El equipo de Trusted Partner Chanel (TPC) da prioridad a los casos según la gravedad de la situación, dando información de la denuncia siempre.

b. Cómo debo enviar el URL al Trusted Partner Chanel

Para que el Trusted Partner Chanel investigue el tipo de contenido que no cumple las normas de una comunidad, hay que indicar el URL del contenido específico.

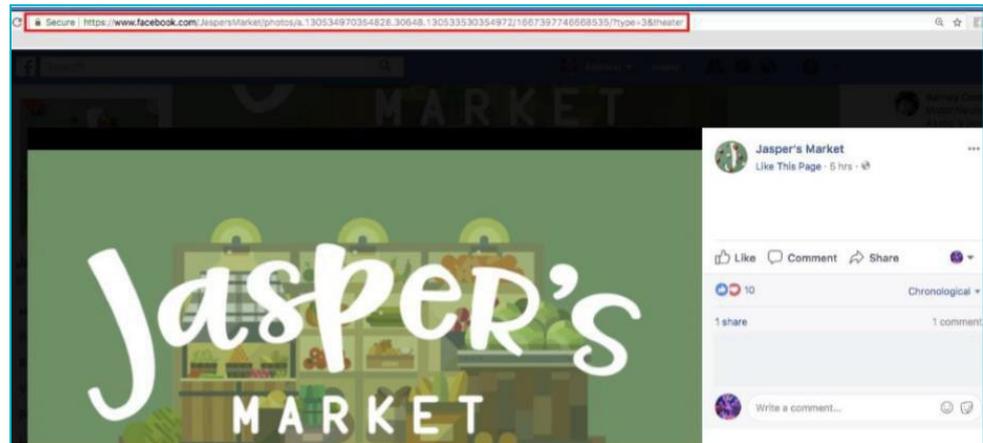
Los URL de publicaciones, fotos vídeos o comentarios pueden ser generados haciendo clic en el horario o fecha en el que el comentario fue publicado.

Por ejemplo, un perfil de Facebook® puede tener contenido que no cumple las normas de una comunidad, sin embargo, el mismo puede referirse a un determinado post, en vez de a todo el perfil. Siendo así, para que el equipo de Facebook® logre investigar puede poner a disposición un URL específico del post en concreto, siguiendo las siguientes instrucciones:

b.1. Haga clic en el horario o fecha en la que se hizo la publicación:



b.2. Al hacer clic en el horario o fecha de la publicación, la misma abrirá una nueva ventana en su navegador de internet. Debe copiar el URL de esta nueva ventana, ya que el mismo corresponde al de la publicación. Este URL debe ser enviado al Trusted Partner Chanel para que el contenido sea evaluado y eliminado.



c. Cómo debo enviar el URL de un comentario específico al Trusted Partner Chanel.

Como ya se ha referido, es de suma importancia enviar el URL específico del contenido que se pretende denunciar. Para denunciar el comentario de una publicación debo seguir los siguientes pasos:

c.1. Haga clic en el horario o en la fecha en la que el comentario fue publicado



**John Smith** 1986 or Tom Cruise's Minority Report.  
Like · Reply · 1 4 hrs

**Sarah Smith** Please stop using plastic!  
Like · Reply · 2 October at 10:39

c.2. Al hacerlo se abrirá una nueva ventana. Deberá copiar el URL de la nueva ventana y enviarlo al correo electrónico de TPC.



## 2. Cómo informar de contenido ilegal en Youtube® usando la plataforma de Trusted Flagger

Esta cuenta tiene que ser usada por todos(as) aquellos(as) que la van a usar para denunciar vídeos o comentarios en Youtube®.

### a. Cómo debo informar del contenido

a.1. El contenido ilegal deber ser denunciando siguiendo las siguientes instrucciones:

### Reporting content on YouTube

how

Click on three dots and select "Report"

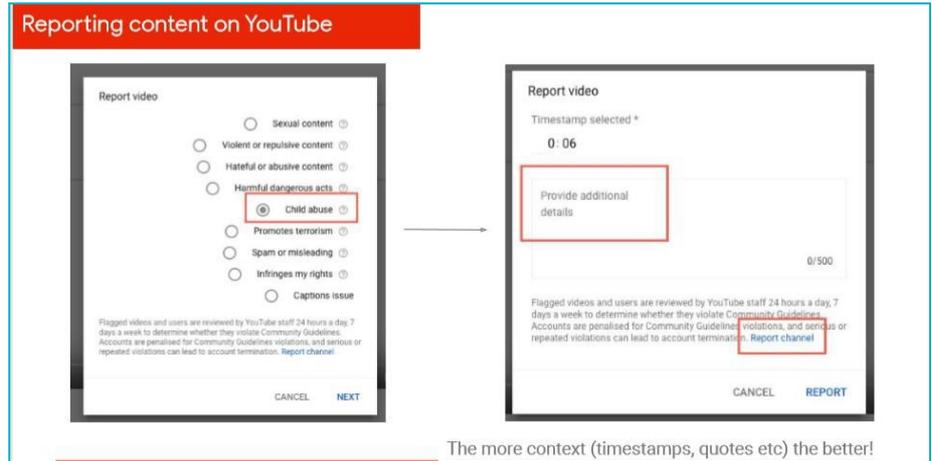
- We rely on users to "flag" content
- Millions of flagged videos are reviewed every year with 24/7 coverage.
- Users must be logged in in order to flag content to us

Report

Open transcript

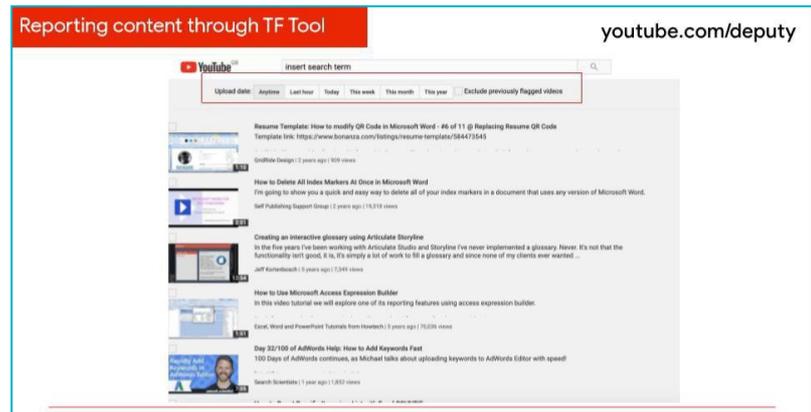
Add translations

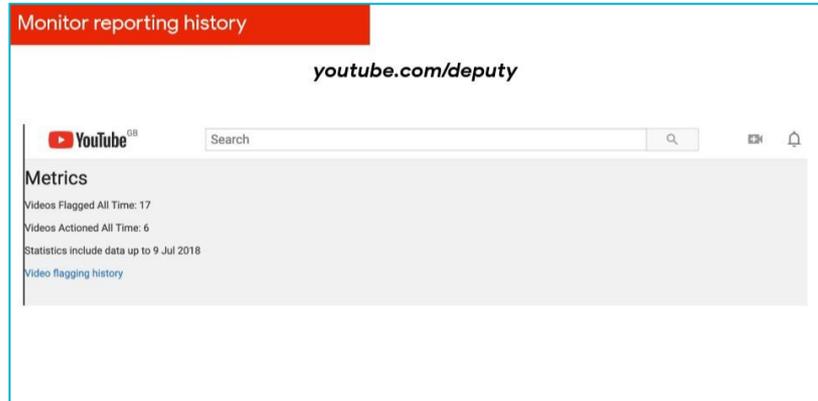
a.2. Después de denunciar debo categorizar qué tipo de contenido ilegal pretendo informar, y dar detalles en inglés sobre el contenido, si se trata de un vídeo debo definir el tiempo en el que se encuentra lo que pretendo denunciar (si no es el vídeo completo).



a.3. Tras hacer la denuncia la plataforma de Trusted Flagger permite supervisar su remisión, bien como consultar el historial de denuncias accediendo al siguiente enlace:

[www.youtube.com/deputy](http://www.youtube.com/deputy)





## Remisión de Casos a las Autoridades - Policía Judicial

Todo el contenido ilegal que no cumpla las normas de la comunidad de las plataformas donde fueron publicados y que constituyan delito deben ser informados a las autoridades competentes.

Todos los contenidos de discriminación e incitación al odio y a la violencia deben ser remitidos a:

Unidad Nacional Contra el Terrorismo (UNCT)

Todos los casos denunciados de delito a las autoridades judiciales u órganos de la policía criminal que se produzcan en las redes sociales deben ir acompañados de capturas de pantalla de los mismos, bien como de los enlaces correspondientes (pueden figurar en las capturas de pantalla, siempre y cuando aparezcan visibles).

Nota: La retirada previa de los contenidos a través de los mecanismos de informe (Facebook® y Google®) no impide que se lleve a cabo una investigación criminal de los mismos, siempre y cuando esté garantizada la salvaguarda del contenido y de los respectivos enlaces.

## Procedimientos en caso de ciberataque

### Cómo Actuar ante Ataque de Denegación de servicio (DDos)

Los ataques de denegación de servicio están diseñados para degradar servicios en línea como un sitio web, correo electrónico y servicios DNS. Para alcanzar estos objetivos, los ciberdelincuentes pueden usar diversas formas de ataque:

- Usar varios ordenadores para dirigir grandes volúmenes de tráfico a los servicios en línea de APAV (en este caso el sitio web de APAV) con el fin de dejar el sitio web temporalmente indisponible.
- Desvío de los servicios en línea (sitio web de APAV) como intento de dirigir a los usuarios a otro sitio web que no sea el de APAV.

## Responsables en caso de Ataque Informático

Responsable de la Gestión de Ciberincidentes: Ricardo Estrela

Alojamiento web: WebHS

Responsables del contacto de WebHS:

1. Carlos Ferreira
2. Deolinda Santos
3. Nuno Borges

## Procedimiento de Respuesta ante un Ataque de Denegación de servicio

i. Contactar inmediatamente al responsable APAV de la Gestión de ciberincidentes

El responsable APAV de la Gestión de Ciberincidentes debe inmediatamente:

i. Contactar inmediatamente y siguiendo este orden de preferencia con las Personas de Contacto APAV y el Alojamiento web | WebHS:

ii. Avisar al presidente de APAV, a la secretaria general en sustitución y al Coordinador de Operaciones del ciberincidente, y si se incoó el procedimiento de respuesta:

iii. Compilar información e intentar detener al máximo los daños provocados en contacto con el personal implicado de APAV;

iv. Ponerse en contacto con el Centro Nacional de Ciberseguridad, tanto para comunicar el incidente, como para solicitar apoyo técnico.

CERT.PT | Computer Emergency Response Team Portugal

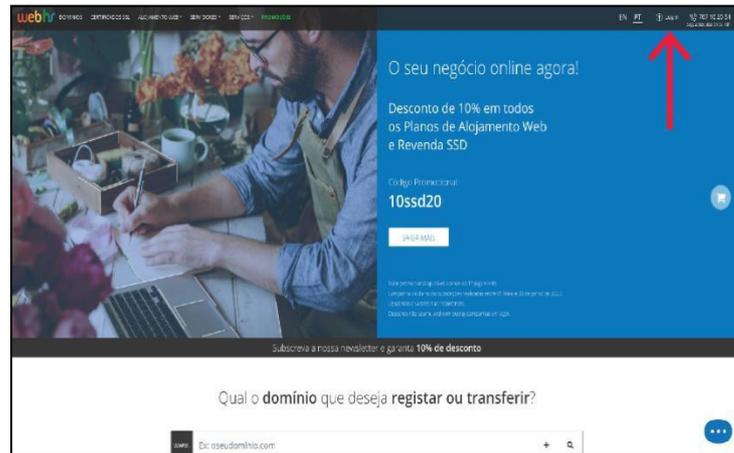
vi. Supervisar que todos los procedimientos de respuesta definidos u otros que sean necesarios se están cumpliendo, en permanente contacto con el personal implicado y enviando actualizaciones constantes de la situación al presidente, secretaria general en sustitución y al coordinador de operaciones.

Los responsables del contacto con el Alojamiento web | WebHs

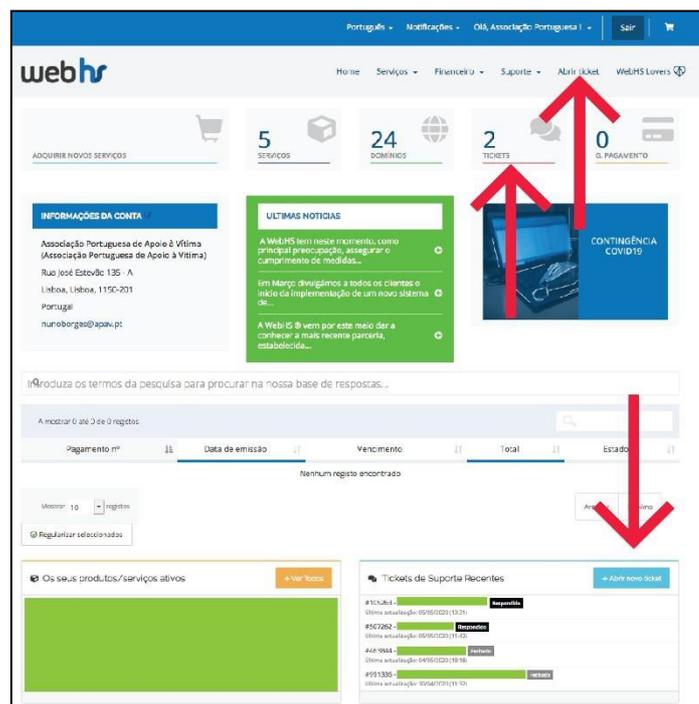
- i. Informar a WebHS, a través del sistema de tickets (ver proceso a continuación), del ciberincidente, que debe responder en un plazo máximo de 24 horas.
- ii. Avisar al responsable APAV de la Gestión de Ciberincidentes o a su asistente de que ya se informó del ciberincidente al Alojamiento web y de que los demás procedimientos de mitigación fueron efectuados.
- iii. Supervisar los procedimientos de mitigación e informar al responsable APAV de la Gestión de Ciberincidentes o a su asistente de cualquier cambio o respuesta dada por el Alojamiento web.

Proceso de envío de tickets al Alojamiento web

1. El/la responsable APAV del envío de tickets deberá entrar con sus credenciales al sitio web de WebHS: <https://www.webhs.pt/>



2. Hacer clic en el botón “Abrir Ticket” a través de cualquiera de los botones indicados mediante la flecha roja.





5. El estado del ticket y la fecha de respuesta se podrá ver haciendo clic en cualquiera de los botones indicados mediante las flechas rojas. Si se pretende responder al operador de WebHS se debe hacer clic sobre el ticket enviado.

The screenshot shows the 'Os Meus Tickets de suporte' page. The table below represents the data visible in the interface:

Departamento	Assunto	Estado	Última atualização
Geral	#105263	Respondido	05/05/2020 (13:31)
Geral	#507262	Respondido	05/05/2020 (11:42)
Dep. Técnico	#463844	Fechado	04/05/2020 (19:18)
Geral	#991336	Fechado	30/04/2020 (11:32)
Dep. Técnico	#238084	Fechado	16/04/2020 (12:49)

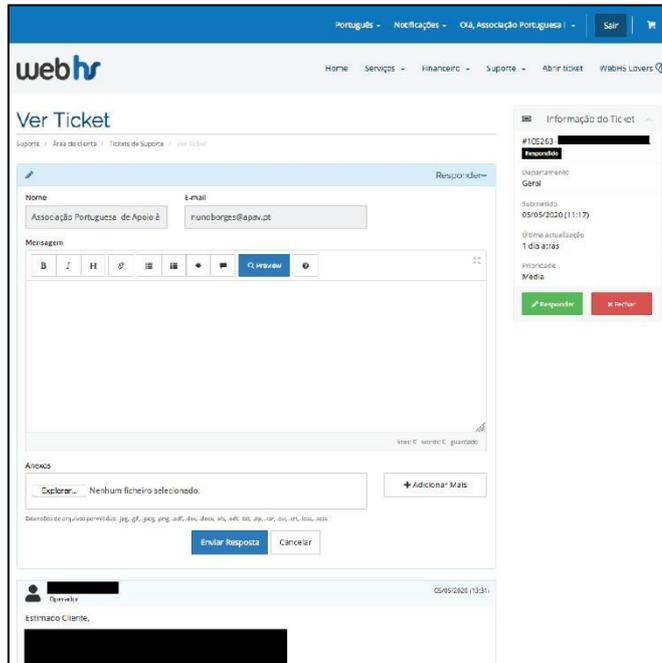
6. Al hacer doble clic en el ticket enviado aparecerá la siguiente imagen, para responder tan solo hay que hacer clic en el botón “responder”.

The screenshot shows the 'Ver Ticket' page. The 'Informação do Ticket' sidebar contains the following information:

- #105263
- Departamento: Geral
- Submetido: 05/05/2020 (11:17)
- Última atualização: 1 dia atrás
- Prioridade: Média

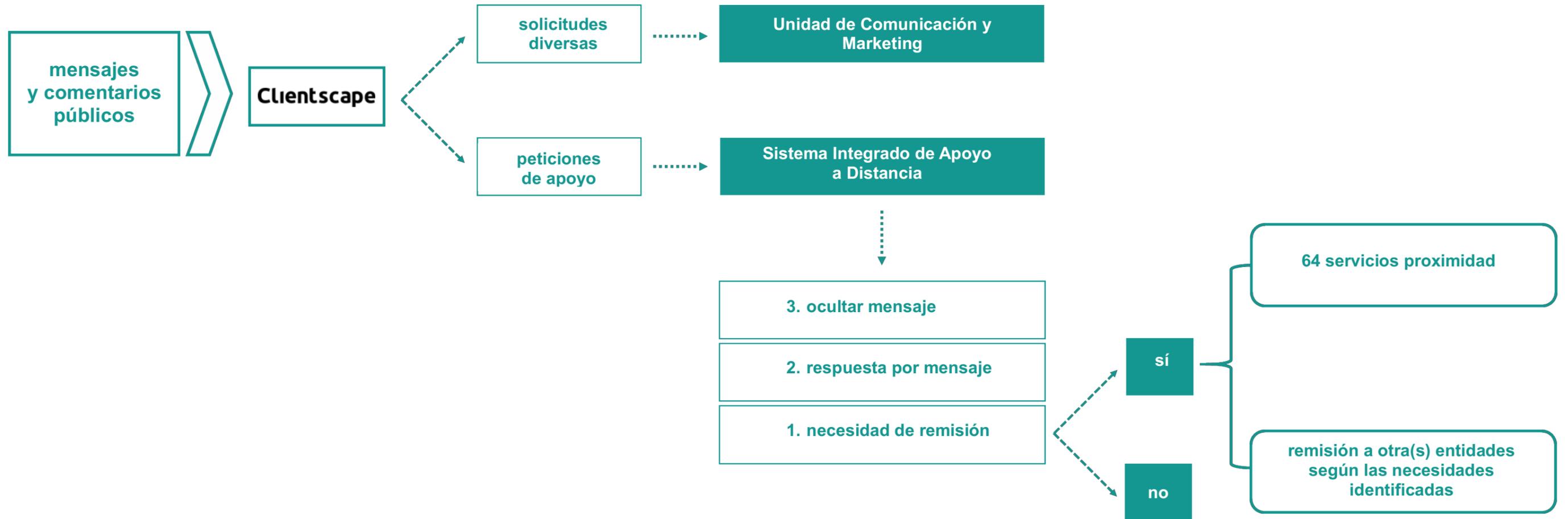
At the bottom of the sidebar, there are two buttons: 'Responder' (green) and 'Fechar' (red). A red arrow points to the 'Responder' button.

7. Para responder al operador de WebHS tan solo hay que escribir el texto pretendido en el campo de texto indicado y hacer clic en enviar.



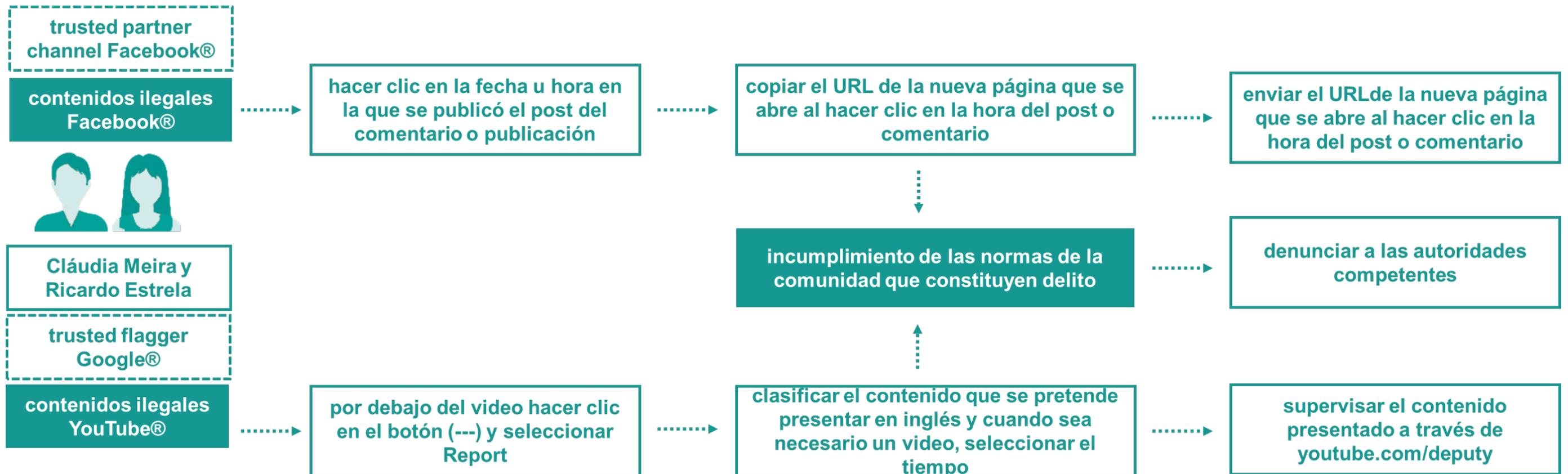
anexo i | diagrama de procedimientos del  
plan de gestión de la campaña counter@ct

# Procedimientos Generales Gestión Redes Sociales APAV



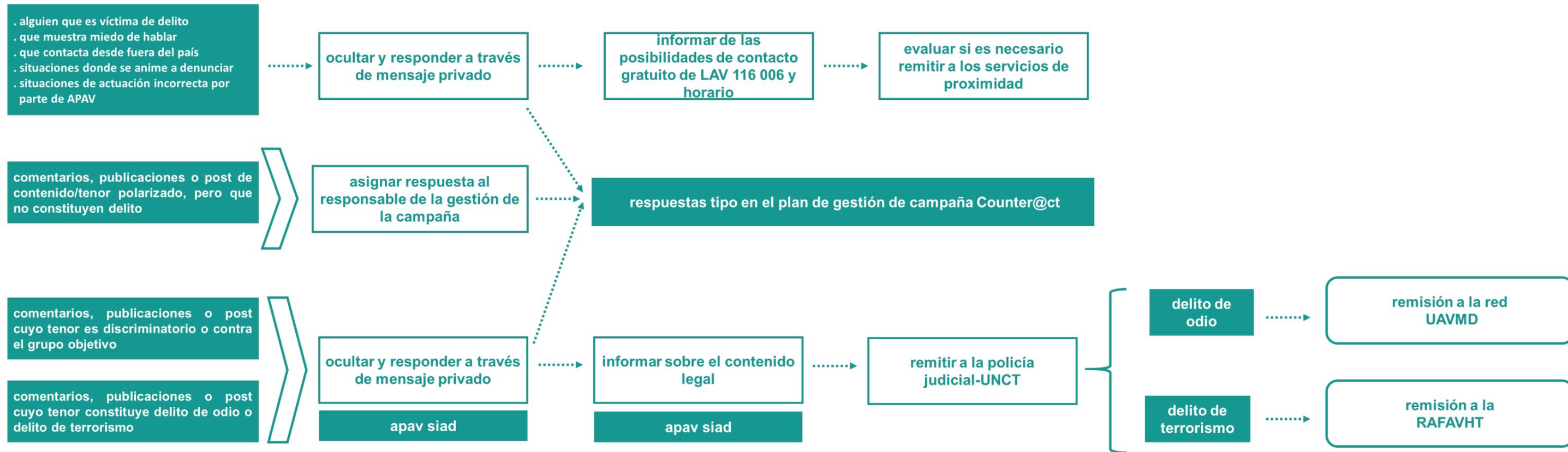
*This is my story*

# Procedimientos Informe sobre Contenidos Ilegales



*This is my story*

# Procedimientos de Respuesta Campaña Counter@ct



*This is my story*

# Procedimientos de Respuesta en Situación de Ataque de Denegación de servicio

