



**CÓMO RESPETAR
LA PRIVACIDAD Y
LA LIBERTAD DE
EXPRESIÓN COMO
PYME TECNOLÓGICA EN
MÉXICO**



Reconocimientos

Esta guía fue escrita por Charles Bradley, Richard Wingfield y Jonathan Jacobs.

Con agradecimiento especial a Michael Samway, Nicole Karlebach, David Sullivan, Rebecca MacKinnon, Vivek Krishnamurthy, Fadzai Madzingira, Sharon Franklin y Jason Pielemeier.

Diseño por Jon Parkinson.



Índice

p. 9

Prefacio

pp. 11–15

Sección 1.

¿Por qué debo respetar la privacidad y la libertad de expresión?

- Más confianza en sus productos y servicios
- Más inversión y oportunidades de crecimiento
- Usted tiene que hacerlo – ¡porque es la ley!

pp. 16–21

Sección 2.

¿Qué son la privacidad y la libertad de expresión?

- ¿Qué es la privacidad?
- ¿Qué es libertad de expresión?
- Escenarios de la vida real

pp. 22–27

Sección 3.

¿Cuáles son mis obligaciones legales como PYME respecto a la privacidad y la libertad de expresión?

- Principios Rectores de la ONU sobre las empresas y los derechos humanos

- GNI Principios de Libertad de Expresión y Privacidad
- Derecho nacional

pp. 29–33

Sección 4.

¿Qué debo hacer si...?

- ¿La policía me pide datos de comunicaciones de alguno de mis usuarios?
- ¿Mi empresa sufre una violación de datos?
- ¿Me solicitan censurar una publicación?

pp. 34–41

Sección 5.

¿Cómo puedo asegurarme de respetar estos derechos?

- Revisar sus prácticas
- Consolidar su comprensión
- Tomar medidas

pp. 42–43

Recursos útiles

Prefacio

La privacidad y libertad de expresión de los usuarios deben ser consideraciones fundamentales para cualquier empresa que opere en México – especialmente en el sector tecnológico.

Por una parte, estos derechos se encuentran protegidos por el derecho internacional de los derechos humanos y por los derechos humanos reconocidos a nivel nacional. Pero, esta no es la única razón. De hecho, existe un importante argumento comercial para respetarlos.

Desafortunadamente, este mensaje no ha penetrado del todo. No todas las empresas aprecian plenamente las ventajas de respetar la privacidad y la libertad de expresión, y los riesgos de no hacerlo.

Esta guía, desarrollada por Global Partners Digital y Red en Defensa de los Derechos Digitales (R3D), se propone remediar esto.

¿CÓMO USAR ESTA GUÍA?

En la **Sección 1**, presentamos la justificación comercial, desarrollando tres argumentos de por qué las empresas se benefician del respeto a la privacidad y la libertad de expresión.

En la **Sección 2**, examinamos qué significa realmente privacidad y libertad de expresión, y cómo pueden suscitarse como temas a considerar para empresas tecnológicas.

En la **Sección 3**, analizamos las obligaciones que tienen las empresas de respetar los derechos humanos.

En la **Sección 4**, mostramos cómo actuar en escenarios específicos cuando se ponen a prueba sus políticas sobre privacidad y libertad de expresión.

La **Sección 5** pone estas lecciones en práctica; con una guía de tres pasos para hacer que su empresa respete los derechos humanos.

Concluimos con una lista de **recursos útiles**.

¿PARA QUIÉN ES ESTA GUÍA?

Esta guía se desarrolló para gente que trabaja en puestos directivos en PYMEs Tecnológicas (por ejemplo, CEO, COO, Director General, Director Operativo o Director Jurídico en México). Sin embargo, puede ser útil también para otros miembros del personal de la PYME, así como para organizaciones de la sociedad civil y grupos de consumidores que tengan interés en estos temas.

Los beneficios de esta guía se obtendrán de su lectura completa, sin embargo la **Sección 5** establece posibles cursos de acción y puede utilizarse como un recurso independiente.

01

**¿Por qué debo respetar la
privacidad y la libertad de
expresión?**

“Si una empresa respeta adecuadamente los derechos humanos, entonces con toda probabilidad será más rentable. [...] Los estudios demuestran que al existir un mayor compromiso se obtiene mayor confianza y que, por su parte, da lugar a una mayor rentabilidad”.

Richard Karmel
Socio de Mazars

El título de esta guía es “Cómo respetar la privacidad y libertad de expresión como PYME Tecnológica en México”.

Pero si usted pertenece a una PYME Tecnológica, puede preguntarse por qué siquiera debe pensar en estos temas. “¿No se trata de problemas que le corresponden a los defensores de los derechos humanos?” se preguntará. Además, usted puede argumentar que “su enfoque es crear productos innovadores para los usuarios”.

Uno de nuestros grandes objetivos en esta guía es cambiar estas percepciones. De hecho, existe una excelente justificación comercial para respetar la privacidad y la libertad de expresión de sus usuarios – especialmente si usted es una PYME Tecnológica. Hacerlo no

solamente puede ayudarle a evitar riesgos reputacionales y problemas legales. Puede asimismo tener un efecto positivo sobre sus negocios – haciéndolo más competitivo, más sustentable y, en última instancia, más rentable.

¿Sigue sin convencerse? Aquí presentamos **tres razones** por las cuales respetar la privacidad y libertad de expresión es bueno para su empresa.

Sus usuarios tendrán más confianza en sus productos y servicios

La confianza del consumidor se crea o se pierde en cualquier empresa – pero es especialmente crucial en el sector tecnológico. Después de todo, si usted vende un producto digital, servicio, app o solución tecnológica, probablemente requerirá que sus clientes compartan datos sumamente sensibles. Para ello, los clientes necesitan saber que pueden confiarle el manejo de estos datos.

Pero los consumidores alrededor del mundo están confiando menos. Al mismo tiempo, las tendencias muestran que su preocupación acerca de su privacidad y libertad de expresión ha aumentado, y que están adoptando decisiones de consumo basados en las acciones emprendidas por las empresas para respetar estos derechos.

No es difícil entender por qué. Imagine que usted es un consumidor de una aplicación de mensajería y descubre que la compañía que administra la aplicación ha estado entregando datos de sus usuarios a gobiernos, especialmente a gobiernos represivos ¿Seguiría utilizando la aplicación, o que se cambiaría a una alternativa?

De manera semejante, si una compañía a la que le ha comprado un producto sufre una filtración de datos – que exponga su domicilio, fecha de nacimiento y detalles bancarios personales – ¿cuál sería su posible respuesta?

Esto es lo que puede suceder cuando una empresa pierde la confianza del consumidor debido a malas prácticas de privacidad y libertad de expresión. ¿Pero si usted se gana su confianza? Se generan grandes oportunidades. Una vez que la gente sabe que su compañía tiene políticas de protección de datos y

59% de los consumidores de los Estados Unidos de América encuestados dijeron que estarían menos inclinados a comprar de una compañía si supieran que ha sufrido una violación de datos.

(Deloitte, 2015)

Solo el 25% de los consumidores de los Estados Unidos de América creen que las empresas manejan sus datos personales de manera responsable. Sin embargo, el 72% cree que son las empresas y no los gobiernos, los que están mejor capacitados para proteger esos datos.

(PricewaterhouseCoopers, 2018)

privacidad, utiliza encriptación y rehúsa compartir sus datos con el gobierno, estarán más inclinados a usar sus productos, y permanecer con usted. Además, usted podrá atraer a clientes de competidores que tengan políticas más débiles de protección de estos derechos. ProtonMail, un servicio de correo electrónico suizo que tiene encriptación punta a punta y excelentes políticas de privacidad, es un buen ejemplo de una compañía que convierte el respeto a los derechos humanos en una ventaja competitiva.

Así, para resumir: respetar la privacidad y la libre expresión significa más confianza del consumidor; más clientes y mejor retención. ¿Suena bien? En la **Sección 5**, detallaremos algunas formas prácticas en las que usted puede empezar a beneficiarse de esta ecuación.

Obtendrá mayor inversión y oportunidades de crecimiento

La inversión es esencial para el crecimiento de cualquier empresa. Pero los inversionistas – ya sea que se encuentren radicados en México o en el extranjero – exigen, disciernen y dejan de confiar con facilidad. Después de todo, ellos quieren saber que usted es confiable, leal y que les dará un buen ingreso sobre su inversión.

¿En qué tipo de cosas se fijarán los inversionistas? La fidelidad y confianza del usuario (de la que hemos hablado con anterioridad) es un gran factor, y el cumplimiento legal (del que hablaremos a continuación) también es crítico. De nuevo, esto es simple sentido común – los inversionistas no quieren poner su dinero en una empresa que tenga mala reputación, o esté repleto de problemas legales. Un buen record en privacidad y libertad de expresión es una excelente manera de demostrarles que se encuentran en buenas manos.

Al mismo tiempo, consideraciones éticas – incluyendo el respeto a los derechos humanos como la privacidad y libertad de expresión – se están convirtiendo en un factor serio para muchos inversionistas, especialmente aquellas instituciones como Bloomberg o Morgan Stanley, que crecientemente han requerido de estándares ambientales, sociales y de gobernanza a las empresas en las que invierten. En los cinco últimos años, el valor de los fondos globales socialmente responsables ha aumentado 76%, a más de \$200 mil millones.

¿Quiere atraer estos beneficios? En la **Sección 5**, describimos algunas medidas simples que usted puede adoptar para mostrar a los inversionistas que usted es un destino ético y responsable para su capital.

“Como inversionistas, consideramos que el establecimiento de las obligaciones respectivas tanto de Estados como empresas, refuerza el ambiente operativo para las empresas en las que invertimos y sus prospectos a largo plazo para el éxito financiero”

Declaración de Inversionista en apoyo a los Principios Rectores de la ONU sobre las empresas y los derechos, firmado por 87

Usted tiene que hacerlo – ¡porque es la ley!

Una razón obvia pero importante. Como empresa basada en México, usted tiene la obligación legal de respetar los derechos humanos de sus usuarios.

Abundaremos sobre esto en mayor detalle en la Sección 3, pero la protección de la constitución a los derechos fundamentales es vinculante no únicamente para el gobierno y otras autoridades estatales, sino que también es aplicable a las relaciones entre particulares como resultado de la obligación de garantizar y proteger los derechos humanos, prevista en la Constitución y reforzada, entre otros, en la Ley de Amparo. Esta no es una responsabilidad abstracta. Han existido demandas procedentes contra empresas sobre la base de que han violado los derechos humanos. Y así como la Constitución y la Ley de Amparo, existen otras leyes que protegen los derechos humanos, particularmente la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, que protege la información y datos personales de las personas.

Ninguna empresa quiere ir a juicio – y esto pudiera suceder fácilmente, especialmente para una PYME tecnológica. Una violación de datos causada por una vulnerabilidad en la seguridad pudiera abrir paso a un inmenso número de demandas.

¿La mejor forma de prevenir que esto suceda? Asegúrese de que su empresa tenga políticas que respeten la privacidad y la libertad de expresión de sus usuarios. Como lo hemos expuesto con anterioridad, esto tendrá la ventaja agregada de mejorar su reputación de marca y la confianza de los usuarios, y fomentar la inversión.

Explicamos cómo usted puede hacer todo esto en la **Sección 5**. Pero antes de ello, miremos de cerca lo que estos términos – privacidad y libertad de expresión – significan realmente.

02

¿Qué son la privacidad y la libertad de expresión?

Hasta ahora hemos visto por qué respetar la privacidad y libertad de expresión puede ser positivo para su empresa (y por qué dejar de respetar estos derechos puede dañarla).

En esta sección, explicaremos con mayor detalle el significado de privacidad y libertad de expresión en términos legales. Luego, revisaremos dos ejemplos (hipotéticos) de cómo una PYME tecnológica podría vulnerar estas obligaciones.

Privacidad

Privacidad, en términos de derechos humanos, se refiere a su derecho de crear un espacio alrededor de usted mismo, libre de interferencia por parte del gobierno y de terceros.

Entre otras cosas, la privacidad abarca:

- La posibilidad de comunicarse con otras personas de manera privada, libre de cualquier vigilancia, interceptación o cualquier otra interferencia;
- La protección y confidencialidad de información y datos personales;
- La capacidad de acceder a información y datos que hayan sido conservados acerca de usted; y
- La capacidad de que información incorrecta conservada respecto de usted sea corregida

La privacidad es un derecho humano fundamental y es vinculante en México tanto por la incorporación del derecho internacional de los derechos humanos al régimen nacional (Artículo 1 de la Constitución), así como por el reconocimiento de este derecho a través del Artículo 16 de la Constitución, que específicamente protege el derecho a la protección de datos.

La constitución protege estos derechos en los siguientes términos:

Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley (...) (Artículo 16)

Como se verá en la sección 3, existen otras leyes que protegen otros aspectos de la privacidad, particularmente la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

Como PYME Tecnológica, muchas acciones y prácticas cotidianas tienen implicaciones en el derecho a la privacidad. Por ejemplo:

- Cualquier compilación de información y datos personales (inclusive información acerca de la identidad, detalles de contacto, ubicación, actividades, información financiera y salud);
- El uso, procesamiento y revelación de dichos datos;
- Cualquier violación o hackeo de dicha información;
- Compartir las comunicaciones e información personales;
- Vigilancia de individuos, incluyendo las solicitudes gubernamentales de datos.

Libertad de expresión

En el marco internacional de los derechos humanos, la libertad de expresión se refiere al derecho de poder expresarse libremente, y buscar y recibir información, ideas y la expresión de otras personas.

Así como la privacidad, la libertad de expresión es un derecho humano fundamental y es vinculante en México como parte del derecho internacional de los derechos humanos y a través del Artículo 6 y 7 de la Constitución, que establece:

La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público; el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. El derecho a la información será garantizado por el Estado.

Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión. (Artículo 6)

Es inviolable la libertad de difundir opiniones, información e ideas, a través de cualquier medio. No se puede restringir este derecho por vías o medios indirectos, tales como el abuso de controles oficiales o particulares, de papel para periódicos, de frecuencias radioeléctricas o de enseres y aparatos usados en la difusión de información o por cualesquiera otros medios y tecnologías de la información y comunicación encaminados a impedir la transmisión y circulación de ideas y opiniones. (Artículo 7)

La libertad de expresión abarca dos dimensiones: **contenido** (modos de expresión) y **forma** (medios de expresión).

Echemos un vistazo al contenido primero. El derecho de libertad de expresión cubre tanto modos de comunicación básicos cotidianos – por ejemplo, platicar con un amigo acerca del clima – como:

- Periodismo;
- Discusiones políticas;
- Discusión de derechos humanos;
- Expresión cultural y artística;
- Discusiones religiosas; y
- Enseñanza.

La libertad de expresión también abarca todas las formas de expresión y comunicación. Esto incluye:

- Expresión verbal;
- Cartas y medios impresos;
- Correo electrónico;
- Mensajería de texto;
- Redes sociales;
- Mensajería instantánea.

Cabe señalar que la libertad de expresión no abarca solamente expresiones que sean “apropiadas” o “aceptables”. También abarca la expresión que ofenda, escandalice o moleste. Como PYME Tecnológica, cada acción y práctica cotidiana puede tener implicaciones en el derecho a la libertad de expresión. Aquí se exponen algunos ejemplos de contenido protegido y formas de expresión que usted pudiera alojar o manejar:

- Posteos y mensajes en redes sociales;
- Posteos de blog;
- Artículos de noticias y comentarios en sitios web;
- Discusiones en foros en línea;
- Comunicaciones privadas a través de correo electrónico, mensajería de texto, redes sociales y mensajería instantánea;
- Expresiones culturales y artísticas en línea;
- Educación y enseñanza en línea.

Escenarios de la vida real

Quizá todo esto le parezca muy abstracto, y lejos de su situación.

Después de todo, estamos hablando aquí de cosas muy serias: violaciones a la privacidad y libertad de expresión, derechos humanos fundamentales. Usted se puede estar preguntando ¿Seguramente esto aplica únicamente a las gigantes tecnológicas – no a las pequeñas empresas?

De hecho, fácilmente pueden ocurrir violaciones en el sector tecnológico, independientemente del tamaño de su empresa. Eche un vistazo a los escenarios a continuación para ver cómo.

Nota: Los derechos a la privacidad y la libertad de expresión no son absolutos. Estos pueden ser limitados o restringidos en ciertas circunstancias, cuando:

- Exista un fundamento legal claro;
- Sea necesario cumplir una necesidad objetivamente urgente, tal como la prevención del delito; y
- Sea una respuesta proporcional a dicha necesidad.

Cómo una PYME Tecnológica puede impactar adversamente en la privacidad

Una compañía tecnológica conserva todos los datos de sus usuarios en una base de datos única accesible a todo el personal. Estos datos incluyen detalles de contacto, tales como el domicilio, números de teléfono y direcciones de correo electrónico. El hermano de un miembro joven del personal le pide usar la base de datos para encontrar el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de alguien que le debe dinero. El miembro del personal y su hermano contactan a la persona por teléfono y correo electrónico, solicitándole dinero y amenazándolo.

Esto pudiera impactar adversamente sobre el derecho a la privacidad debido a que:

- La información personal acerca de una persona, inclusive sus detalles de contacto son parte del derecho a la privacidad de una persona. Transmitir estos datos a terceros sin el consentimiento de la persona involucrada interfiere con la posibilidad de controlar quién tiene acceso a la información personal y por lo tanto, su derecho a la privacidad.
- En este caso, la protección y confidencialidad de los datos personales, ha sido vulnerada.
- Aquí, la interferencia no está autorizada por ninguna ley, y no es necesaria para cumplir ninguna necesidad urgente objetivamente tal como la prevención del delito o proteger los derechos humanos de otra persona.

Cómo una PYME Tecnológica puede impactar adversamente en la libertad de expresión

Una compañía tecnológica provee el servicio de alojamiento (hosting) a una página web que permite a los usuarios publicar opiniones y artículos acerca de política, algunos de los cuales son críticos. Algunos lectores contactan a la compañía, solicitándole dar de baja un artículo acerca de un político en particular, sobre la base de que algunas de las críticas acerca del político son injustas. La compañía decide bajar el artículo para evitar mayores controversias.

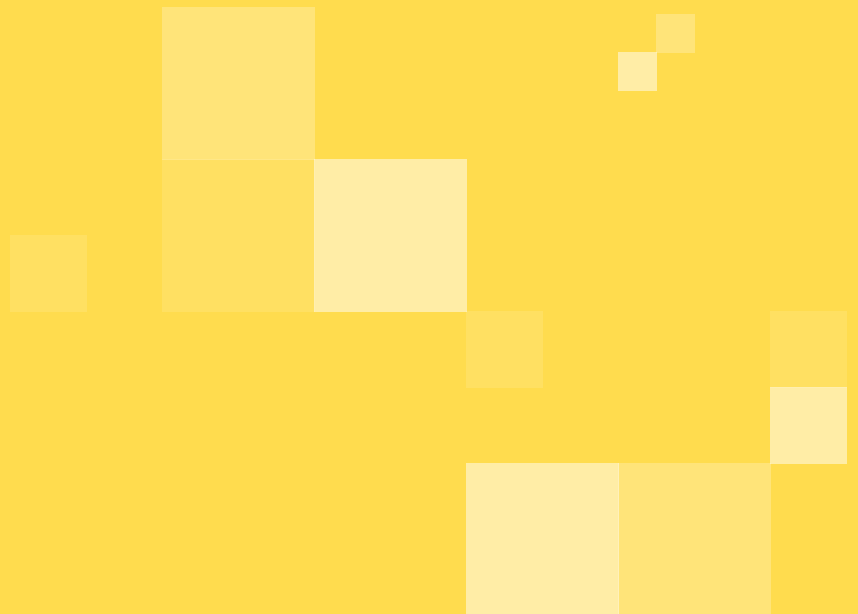
Esto pudiera impactar adversamente el derecho a la libertad de expresión debido a que:

- La libertad de expresión incluye recibir e impartir información e ideas, inclusive sobre política y asuntos públicos. Incluye todas las formas de información e ideas, aun aquellas que sean controversiales u ofensivas. La expresión en línea, así como la que se hace fuera de línea, se encuentra protegida. Los artículos de la página web y los comentarios por lo tanto están protegidos bajo el derecho de libertad de expresión.
- Como se hizo notar con anterioridad, las restricciones son únicamente permisibles si (i) existe un fundamento legal claro, (ii) es necesario para satisfacer una necesidad urgente objetivamente, y (iii) si es proporcional. En este ejemplo, primero no existe fundamento legal claro para la restricción. Segundo, evitar debate ofensivo o legítimo de asuntos de interés público, inclusive políticos y sus acciones no es una necesidad objetivamente urgente para limitar la libertad de expresión. La información difundida por la página web no incita a la violencia ni constituye otra categoría no protegida por el derecho a la libertad de expresión.

03

¿Cuáles son mis obligaciones legales como PYME respecto a la privacidad y la libertad de expresión?

En esta sección, veremos en mayor detalle cuáles son sus responsabilidades legales en relación con los derechos humanos, vistas bajo la perspectiva de las normas internacionales y el derecho nacional.



Principios Rectores de la ONU sobre las empresas y los derechos humanos

Cuando nos referimos a estándares internacionales, el documento más importante son los **Principios Rectores de las Naciones Unidas** sobre las empresas y los derechos humanos.

Desarrollado y avalado unánimemente por los 47 Estados del Consejo de Derechos Humanos de la ONU, estos principios establecen el papel que los Estados y las empresas deberían tener respecto a los derechos humanos – conocidos como el marco “Proteger, Respetar y Remediar”.

Si bien no son legalmente vinculantes, constituyen lo que se llama “soft law”, lo que significa que establecen los requerimientos -no vinculantes- del derecho internacional en relación con las empresas y los derechos humanos. Como tal, tienen una influencia significativa sobre gobiernos y tribunales cuando generan e interpretan la ley. Por otra parte, la Organización de los Estados Americanos ha encarecido a gobiernos y compañías a adoptar los Principios Rectores.

Este marco “Proteger, Respetar y Remediar” también establece cómo los Estados y las empresas deberían interactuar entre sí en cuanto a temas de derechos humanos y reforzar mutuamente sus responsabilidades:

- El rol del Estado es **implementar un marco legislativo y de política** que asegure que las empresas respeten los derechos humanos.
- El rol de las empresas es **exhortar a los gobiernos que cumplan sus obligaciones conforme a los Principios Rectores** – por ejemplo, abogando por la reforma a leyes y políticas que pongan en riesgo los derechos humanos.

Esto es muy útil como definición amplia de las obligaciones de las empresas respecto a los derechos humanos. Pero no nos dice mucho acerca de cómo estas obligaciones deben aplicarse en contextos específicos. Después de todo, existen muchos derechos humanos, y muchos sectores empresariales diferentes. Las compañías mineras y las PYMEs Tecnológicas establecidas en México pudieran probablemente cumplir sus obligaciones sobre derechos humanos de maneras muy diferentes.

PRINCIPIOS RECTORES DE LA ONU SOBRE LAS EMPRESAS Y LOS DERECHOS HUMANOS

PROTEGER

Establece las responsabilidades de **los gobiernos**.

Se concentra en asegurar que existan leyes, reglamentos y políticas adecuadas en vigor de tal manera que las empresas respeten los derechos humanos.

RESPETAR

Establece las responsabilidades de **las empresas**.

Se concentra en asegurar que las empresas respeten los derechos humanos en la práctica.

REMIEDIAR

Establece las responsabilidades tanto de **los gobiernos** como de **las empresas**.

Se concentra en la necesidad de que tanto gobiernos como empresas se aseguren que existen procesos y recursos adecuados para el caso de que los derechos humanos sean impactados por las empresas.

PRINCIPIOS CLAVE QUE SE DEBEN CONOCER

- **Principio 11** señala que las empresas deben respetar los derechos humanos.
- **Principio 13** señala que las empresas deberán: (a) evitar causar o contribuir a impactos negativos a los derechos humanos a través de sus actividades y resolver dichos impactos cuando lleguen a ocurrir, y (b) tomar medidas para evitar o mitigar los impactos negativos a los derechos humanos cuando se encuentren vinculados directamente a sus operaciones, productos y servicios.
- **Principio 14** señala que esta obligación aplica a las empresas de todos los tamaños, sectores, contextos operativos, modelos y estructuras de accionarias
- **Principio 15** señala que las empresas deberán poner en práctica procesos y políticas adecuados para asegurar el respeto a los derechos humanos, tales como una política de compromiso, un proceso de auditoría de los derechos humanos y procesos de reparación cuando ocurra un impacto negativo a los derechos humanos.

Global Network Initiative: Principios sobre Privacidad y Libertad de Expresión

Global Network Initiative (GNI) (Iniciativa de Red Global) es una coalición de empresas, organizaciones de la sociedad civil, inversores y académicos que trabajan para proteger y promover la libertad de expresión y la privacidad en el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

GNI proporciona un marco para que las empresas de TIC garanticen el respeto de la libertad de expresión y la privacidad en sus operaciones.

Los Principios GNI establecen el compromiso general de los miembros de colaborar en el avance de los derechos de los usuarios en materia de libertad de expresión y la privacidad. Los Principios brindan orientación para la industria de las TIC sobre cómo respetar, proteger y promover los derechos de los usuarios a la libertad de expresión y la privacidad, incluido cuando se enfrentan a las demandas gubernamentales de censura y revelación de información personal del usuario.

Las Pautas de Implementación proporcionan una guía más detallada para las compañías de TIC sobre cómo poner en práctica los Principios y también proporcionan el marco para la colaboración entre empresas, organizaciones de la sociedad civil, inversores y académicos. Los enlaces a los Principios de la GNI y las Pautas de implementación se pueden encontrar en la sección **Recursos útiles**.

Derecho nacional

Además de estas normas internacionales, existen leyes nacionales que las empresas necesitan cumplir.

Hemos revisado las disposiciones más relevantes de la Constitución de México que protegen los derechos humanos en la sección 2, y la Ley de Amparo permite, en algunos casos, demandar a las empresas cuando los derechos humanos han sido impactados adversamente. Así como esta protección constitucional de los derechos humanos, existen otras leyes específicas que protegen aspectos del derecho a la privacidad, tal como la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, que así mismo impone obligaciones explícitas a las empresas.

Existe mucha información sobre lo que estas leyes requieren de las empresas en la página web del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (véase la sección de recursos útiles), pero estas obligaciones pueden resumirse como sigue:

- Los datos personales deben compilarse y procesarse legalmente y no a través de medios engañosos o fraudulentos.
- Como regla general, los datos personales únicamente pueden ser procesados con el consentimiento previo de la persona a quien se refieran, salvo que aplique una de las excepciones del Artículo 10 (por ejemplo, que sea requerido por ley, estuviera ya públicamente disponible o sea para proteger la salud o seguridad de una persona). Cuando los datos sean datos personales sensibles, sin embargo, el previo consentimiento siempre deberá obtenerse y de manera expresa.
- Cuando los datos personales se recopilen, la parte responsable deberá informar a la persona a quien se refieran los datos que sus datos se están recolectando y para qué propósito a través del 'aviso de privacidad'. Este aviso de privacidad deberá contener: la identidad y domicilio de la persona responsable de recopilar los datos; la finalidad del tratamiento de datos; cómo la persona puede ejercer sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación u oposición), que implican: limitar el uso o divulgación de los datos; acceder o corregir los datos, o bien oponerse a su procesamiento; detalles de cómo cualquier cambio en el aviso de privacidad será comunicado a la persona. Si los datos recopilados son datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá decir explícitamente que este es el caso.
- Cuando los datos personales se recopilen, la parte responsable deberá asegurarse de que sean relevantes, precisos y actualizados, según sea necesario.
- Los datos personales podrán únicamente tratarse para las finalidades previstas dentro del aviso de privacidad.
- Cuando se traten datos personales, debe hacerse con una expectativa razonable de privacidad y la protección de los intereses de las personas a quienes se refieran los datos.
- La parte responsable deberá establecer y mantener medidas administrativas, técnicas y de seguridad física para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o procesamiento no autorizados.
- La parte responsable deberá designar a una persona o un departamento de datos personales, quienes procesarán las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO de las personas titulares de los datos personales, de acuerdo a lo previsto en la ley. Deben promover la protección de datos personales dentro de la organización.
- Cuando ocurra una violación de datos personales en cualquier etapa del tratamiento que afecte sustantivamente los derechos de sus titulares, el responsable del tratamiento deberá reportar dicha violación inmediatamente a la personas afectadas.

04

¿Qué debo hacer si...?

Seguir el programa de tres etapas descrito en la siguiente sección le ayudará a respetar la privacidad y libre expresión, reducir riesgos y lograr algunos beneficios.

Pero esto lleva tiempo. ¿Qué pasa si algo le toma por sorpresa? Como, por ejemplo, una solicitud repentina de contenido por parte de un gobierno o una violación masiva de datos.

A continuación, exponemos una lista de tres posibles escenarios que pudieran ocurrir, con una guía sobre cómo responder de manera que respete la privacidad y libre expresión.

¿La policía me pide datos de comunicaciones de alguno de mis usuarios?

Su compañía ofrece una aplicación móvil que permite a los usuarios comunicarse con otros de manera privada y compartir archivos. Un día usted recibe una solicitud de un oficial de la Policía Federal solicitando datos relativos a uno de sus usuarios, incluyendo su nombre, domicilio privado, todas las comunicaciones que ha hecho y los archivos que ha compartido. La solicitud contiene detalles mínimos y simplemente dice que las comunicaciones se requieren por razones de “seguridad nacional”. No existe ninguna orden judicial que acompañe la solicitud.

Proporcionar estos datos podría resultar en una violación seria de la privacidad del usuario (así como riesgos significativos a la reputación de su empresa).

Para evitar esto, he aquí las preguntas que usted deberá hacer inmediatamente:

- ¿Existe una orden judicial para la revelación de los datos, que incluya el fundamento legal de la solicitud de información, así como la autoridad que solicita los datos, y el nombre, cargo y firma del funcionario autorizante? Si no, usted deberá solicitar uno y retener los datos hasta que dicha orden judicial sea proporcionada.
- Si existe una orden judicial apropiada, ¿el usuario está enterado de que sus datos han sido solicitados y van a ser revelados? Si no, usted deberá, salvo que esté prohibido por el mandamiento u orden judicial, informar al usuario de la solicitud y cualquier dato que haya sido (o vaya a ser) revelado en la primera oportunidad autorizada por la ley.
- ¿Su empresa tiene una política, públicamente accesible, respecto a las respuestas de solicitudes de información y datos de usuarios, que señale las circunstancias en las cuales los datos serán retenidos o revelados? Si no, su empresa debería desarrollar y publicar dicha política.
- ¿Su empresa publica un reporte de transparencia respecto al número y tipo de solicitudes recibidas? Si no, su empresa debería empezar a publicar dichos reportes.

¿Mi empresa sufre una violación de datos?

Su empresa es una plataforma en línea que crea contenido basado en los datos del usuario. La plataforma recopila datos de sus usuarios para generar contenido específico, incluida información confidencial, como detalles bancarios e información de salud. Estos datos no se almacenan de forma segura y, después de un ataque informático, se roban los datos de geolocalización de miles de usuarios.

En primera instancia, usted deberá notificar a los usuarios afectados acerca de la violación. Usted deberá asegurarse asimismo que se otorgue una solución a las personas afectadas a través de un proceso claro. El tipo de solución que usted otorgará depende de diversos factores, incluyendo la naturaleza y severidad de la violación.

Para minimizar el riesgo de violaciones perjudiciales posteriores, he aquí algunas preguntas que su empresa deberá hacerse a sí misma inmediatamente:

- ¿Cómo está almacenada la información o datos de mis usuarios?
- ¿Qué pasos se toman para asegurar la seguridad de la información o datos?
- ¿Los usuarios están informados de qué información y datos se recopilan y qué pasos se encuentran en operación para asegurar que se obtenga su consentimiento?

¿Me solicitan censurar una publicación?

Su compañía opera un periódico en línea que ha publicado diversos artículos acerca de un partido político en particular antes de una elección. Uno de los artículos es una sátira y se mofa de ciertos políticos y partidos. El periódico recibe un oficio de una autoridad administrativa exigiendo la remoción de las publicaciones por ser “difamatorias”.

He aquí algunas preguntas que usted debe hacerse:

- ¿De dónde viene la solicitud? ¿Es de alguna persona miembro del público, una persona a la que se hace referencia directamente en el contenido o una autoridad administrativa o judicial?
- ¿Existe algún fundamento legal para que el artículo o comentario sea eliminado? Si no, la empresa debe preguntar el fundamento legal preciso con base en el cual se prohíba el artículo o comentario antes de considerar alguna acción adicional. Si cualquier respuesta fuera insatisfactoria, usted no deberá tomar ninguna acción adicional y considerar otros pasos, como por ejemplo contactar a una organización de derechos digitales (véase el Glosario) o combatir legalmente la solicitud.
- ¿La empresa tiene una política públicamente accesible para responder a solicitudes de remoción de artículos o comentarios? Si no, la empresa debería desarrollar y publicar dicha política.
- ¿La empresa publica un reporte de transparencia sobre el número y tipo de solicitudes de eliminación de artículos o comentarios recibidos? Si no, la empresa debería empezar a publicar dichos reportes.

05

¿Cómo puedo asegurarme de respetar estos derechos?


Hasta ahora hemos argumentado por qué respetar la privacidad y la libertad de expresión puede ser bueno para su empresa (Sección 1); qué significan estos derechos (Sección 2); y cuáles son sus obligaciones específicas como una PYME Tecnológica (Sección 3).

Ahora es momento de empezar a poner lo aprendido en práctica.

En esta sección, usted encontrará un **programa de tres etapas**, diseñado específicamente para ayudar a su empresa a desarrollar buenas prácticas en materia de privacidad y libertad de expresión. No se preocupe por resolver todo de una vez. Conforme avance con el programa, usted tendrá un mejor panorama de cuáles acciones son relevantes y factibles para su empresa.

Usted encontrará que este programa arroja más preguntas que respuestas, pero esto no es necesariamente malo. No existe una sola medida que satisfaga todos los enfoques, y usted no debe tener miedo de experimentar, una vez que haya entendido lo fundamental.

Al final de la guía, hemos creado una lista de recursos útiles que le ayudará a desarrollar y avanzar aún más.



Etapa 1: Revisar sus prácticas

La primera etapa (y la más fácil) es realizar una revisión simple de las políticas, productos y servicios de su compañía para identificar dónde pudieran surgir problemas de privacidad y libertad de expresión, o dónde pudieran estar en riesgo.

Esto le ayudará a empezar a ver dónde puede evitar riesgos y aprovechar nuevas oportunidades y le preparará para las siguientes etapas que se concentran en **consolidar su entendimiento y tomar acciones.**

En esta etapa, hemos delineado una lista de preguntas que le ayudarán a evaluar los impactos potenciales de sus prácticas sobre la privacidad y la libertad de expresión de sus usuarios. A través de ellas, usted concluirá con:

- Una mejor perspectiva de la actuación de su empresa respecto a privacidad y libertad de expresión;
- Una idea preliminar sobre dónde podría mejorar y desarrollar sus prácticas.

Revisión de privacidad y libertad de expresión: preguntas que hacer

PRIVACIDAD

¿Su empresa recaba información o datos relativos o generados por usuarios? Si lo hace: ¿qué tipo de información o datos recolecta? Por ejemplo:

- Detalles personales (nombre, domicilio, detalles de contacto);
- Datos de ubicación (a través del uso de GPS o de cualquier otra manera);
- Datos de comunicación (incluidos tanto el contenido de comunicaciones y metadatos de comunicaciones, por ejemplo, cuándo se hicieron las comunicaciones y a quién);
- Información financiera (detalles bancarios y detalles de operaciones realizadas);
- Información de salud.



¿Cómo se almacena dicha información o datos?



¿Qué pasos se están tomando para asegurar la seguridad de la información o datos?



¿Existen sistemas en operación que limiten o monitoreen el acceso de empleados a información y datos de usuarios?



¿Los usuarios están informados sobre la información o datos que se recolectan? y ¿Qué herramientas existen para asegurar que se obtenga su consentimiento?



¿Existe alguna manera de que los usuarios averigüen qué información o datos han sido recolectados?



¿Existe alguna manera de que los usuarios rectifiquen sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en relación con los datos relativos a ellos?



¿Su empresa revela información o datos relativos a sus usuarios a terceros? Si lo hace:

- ¿Qué información o datos revela y para qué propósitos?
- ¿Los usuarios están informados de esta revelación y qué pasos ha tomado para asegurar que se obtenga su consentimiento?



¿Su empresa recibe solicitudes de información o datos de parte del gobierno, la policía o servicios de seguridad o cualquier otro órgano público? Si lo hace:

- ¿Qué información o datos se solicitan y para qué propósitos?
- ¿Qué políticas o procesos se encuentran en operación para decidir si dichas solicitudes se otorgan?



¿Los servicios o productos de su empresa permiten que las personas creen contenido o se expresen ya sea de manera pública o privada? Esto pudiera incluir, por ejemplo:

- La posibilidad de que los usuarios publiquen videos, archivos de audio, artículos o posts;
- La posibilidad de que los usuarios respondan a contenido existente vía comentarios o de cualquier otra manera;
- La posibilidad de que los usuarios utilicen foros en línea para discusión;
- La posibilidad de que los usuarios se comuniquen con otros, ya sea de manera pública o privada.



¿Su empresa tiene políticas o reglas sobre contenido inaceptable o contenido que deberá ser eliminado? Si lo hace:

- ¿Se encuentran en línea con las restricciones aceptables a la libertad de expresión?
- ¿Son públicamente accesibles estas políticas o reglas?



¿Su empresa ha recibido o recibe solicitudes de eliminación, remoción o restricción de contenido o expresión? Si lo hace:

- ¿De quién se reciben estas solicitudes?
- ¿Qué políticas o procesos se encuentran en operación para decidir si dichas solicitudes se otorgan?
- ¿Están informadas las personas implicadas acerca de estas solicitudes?



Etapa 2: Consolidar su conocimiento

Una vez que usted ha completado la etapa 1, tendrá una mejor idea de los aspectos de sus políticas, productos y servicios que pudieran tener un impacto negativo sobre la privacidad y libertad de expresión.

El siguiente paso es profundizar lo que ya ha aprendido; y asegurarse de que estos aprendizajes se arraiguen en su empresa. He aquí algunas formas de empezar a hacerlo.

Tómese el tiempo para revisar los recursos destacados en la sección de recursos útiles de esta guía (pp. 42 – 43) para obtener un mejor entendimiento del papel que las empresas deben jugar respecto a la privacidad y libertad de expresión. En particular, le recomendamos revisar:

- Los Principios Rectores de la ONU sobre las empresas y los derechos humanos y
- Los Principios GNI sobre Libertad de Expresión y Privacidad.

Inicie conversaciones con actores de otros sectores – como organizaciones de la sociedad civil y grupos de consumidores – para entender en qué tipo de temas sobre privacidad y libertad de expresión se encuentran actualmente trabajando. Usted podría también pedir a estos grupos revisar sus políticas, productos y servicios, y decirle cuáles son, en su opinión, los potenciales riesgos. Obtener una perspectiva informada externa le puede ayudar a ver problemas que pudiera usted haber omitido.

Desarrolle y apoye oportunidades internas de aprendizaje, incluidos a nivel directivo, para entender mejor la privacidad, seguridad y libertad de expresión y compartir este aprendizaje de manera más amplia

Etapa 3: Tomar medidas

Usted ha alcanzado la etapa final. Llegado este momento, usted y su empresa deberían sentirse suficientemente confiados para empezar a articular sus políticas de privacidad y libertad de expresión y para considerar qué medidas se pueden tomar para evitar o mitigar los impactos negativos.

A continuación se exponen algunas acciones que usted puede tomar para mejorar las perspectivas de su empresa respecto a privacidad y libertad de expresión. Los links a los recursos mencionados en esta etapa, se encuentran en la sección **recursos útiles** (pp. 42 – 43).

Desarrolle una declaración (o Política) públicamente accesible que demuestre el compromiso de su empresa con el respeto a la privacidad y libertad de expresión de sus usuarios. Para inspiración, eche un vistazo a la Política de Derechos Humanos en Comunicación de AT&T, y a la política de Privacidad y seguridad – Nuestro enfoque de Vodafone, y otros ejemplos en la página del Business and Human Rights Resource Centre (véase pp. 42– 43 para referencia).

Desarrolle una Política de Privacidad o Política de Contenido públicamente accesible, que establezca respuestas específicas a las preguntas de la Etapa 1. Los documentos de AT&T y Vodafone mencionados anteriormente son buenos ejemplos.

Desarrolle un Plan de Acción públicamente accesible, identificando áreas en las que la privacidad y libertad de expresión se encuentren en riesgo, y qué necesita hacer para mitigar dichos riesgos.

Emprenda Evaluaciones de Impacto públicamente accesibles para cualquier nuevo producto o servicio, que asegure que se consideran los riesgos

a la privacidad y libertad de expresión. Para mayor información sobre Evaluaciones de Impacto, acceda a la página de recursos del Business and Human Rights Resource Centre.

Si usted identifica que su empresa ha causado o contribuido a un impacto negativo sobre privacidad o libertad de expresión, asegúrese que se brinde una solución a las víctimas a través de un proceso de reparación claro y transparente.

¿Su PYME recibe datos de usuario o solicitudes de eliminación de contenido de parte de gobiernos? En su caso, he aquí algunas acciones adicionales que pudiera usted considerar:

- Analice todas las solicitudes para determinar si se encuentran en concordancia con el derecho internacional y nacional (por ejemplo, ¿existe un fundamento legal claro?, ¿Existe una necesidad urgente, por ejemplo, prevenir el delito?, ¿Es proporcional?). Si no, solicite aclaración del actor que haga la solicitud, y pida comunicaciones escritas sobre el fundamento legal de la solicitud y el nombre, cargo y firma del funcionario autorizante.
- Publique información sobre el número y tipo de solicitudes recibidas. Vea los reportes de transparencia de Google y Oath como ejemplos (links en pp. 42 – 43).

Recursos útiles

CONTACTOS

Red en Defensa de los Derechos Digitales

www.r3d.mx

contacto@r3d.mx

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

inicio.inai.org.mx

atencion@inai.org.mx

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

www.cndh.org.mx

<http://www.cndh.org.mx/Contacto>

Business & Human Rights Support Centre

www.business-humanrights.org

contact@business-humanrights.org

Global Network Initiative

www.globalnetworkinitiative.org

FUENTES Y LECTURAS ADICIONALES

Sección 1: ¿Por qué debo respetar la privacidad y la libertad de expresión?

Allison-Hope, D., 'Protecting Human Rights in the Digital Age: Understanding Evolving Freedom of Expression and Privacy Risks in the Information and Communications Technology Industry', Business for Social Responsibility (Febrero 2011), disponible en: www.bsr.org/reports/BSR_Protecting_Human_Rights_in_the_Digital_Age.pdf

Conroy, P., Narula, A., Milano, F. and Singhal, R., 'Building consumer trust: Protecting personal data in the consumer product industry', Deloitte (Noviembre 2014), disponible en: www2.deloitte.com/insights/us/en/topics/risk-management/consumer-data-privacy-strategies.html

Edelman, 2019 Edelman Trust Barometer (2019), disponible en: www.edelman.com/trust-barometer

Price Waterhouse Cooper (2018), Consumer Intelligence Series: Protect.me, disponible en: www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/protect-me/cis-protect-me-findings.pdf

Schoemaker, D., "Raising the Bar on Human Rights: What the Ruggie Principles Mean for Responsible

Investors”, Sustainalytics (August 2011), disponible en: www.sustainalytics.com/sites/default/files/ruggie_principles_and_human_rights_0.pdf

Sección 2: ¿Cuáles son mis obligaciones legales como empresa respecto a la privacidad y la libertad de expresión?

Principios Rectores sobre empresas y derechos humanos, disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf

UN Guiding Principles Reporting Framework, disponible en: www.ungpreporting.org

Sección 5: ¿Cómo puedo asegurarme de respetar estos derechos?

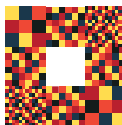
Global Network Initiative, ‘Principios de libertad de Expresión y Privacidad’, disponible en: <https://globalnetworkinitiative.org/wp-content/uploads/2018/03/GNI-Principles-SP.pdf> y las ‘Guías de Implementación’, disponibles en: <https://globalnetworkinitiative.org/wp-content/uploads/2018/03/GNI-Implementation-Guidelines-SP.pdf>

Business & Human Rights Support Centre, available at: www.business-humanrights.org. Ver en particular la página de México, disponible en: <https://www.business-humanrights.org/es/mexico>

Y la página dedicada a tecnología de la Información, disponible en: <https://www.business-humanrights.org/es/tecnolog%C3%ADa-de-la-informaci%C3%B3n>

AT&T, ‘Human Rights in Communication Policy’ disponible en: www.att.com/Common/about_us/downloads/Human_Rights_Communications_Policy.pdf

Vodafone, ‘Privacy and security – Our approach’, disponible en: www.vodafone.com/content/dam/sustainability/2015/pdf/operating-responsibly/privacy-and-security.pdf



**GLOBAL
PARTNERS**
DIGITAL



GLOBAL PARTNERS DIGITAL

SECOND HOME, 68 HANBURY STREET, LONDON, E1 5JL
+44 203 818 3258
INFO@GP-DIGITAL.ORG