

PRIVILEGIADAS Y CONFIDENCIALES

Código de Conducta de Snap

Aplicable en toda la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo
en virtud de la implementación de la Ley de medios neerlandeses de la Directiva de servicios de medios
audiovisuales



Marzo de 2025

Contenido

Prólogo.....	3
1. Introducción.....	3
2. Protección de menores.....	4
2.1 Objetivo.....	4
2.2 Medidas	4
2.3 Medidas de seguimiento y evaluación	6
3. Protección del público en general de la incitación a la violencia y el odio contra grupos particulares y delitos relacionados con pornografía infantil, terrorismo, racismo y xenofobia	8
3.1 Objetivo.....	9
3.2 Medidas	9
3.3 Medidas de seguimiento y evaluación	11
4. Restricciones de publicidad.....	13
4.1 Objetivo.....	13
4.2 Medidas	13
4.3 Medidas de seguimiento y evaluación	14
5. Medidas adecuadas.....	15
6. Medidas de supervisión y auditorías.....	19
Marco de riesgos de la plataforma.....	19
Función de cumplimiento interno y auditorías	19
7. Supervisión y cumplimiento del código de Snap.....	20

Prólogo

Nuestra misión en Snap consiste en contribuir al progreso humano dando a las personas el poder de expresarse, vivir el momento, conocer el mundo y divertirse juntas.

Nuestras plataformas para compartir videos, que están sujetas a este Código de conducta, forman parte de Snapchat; una aplicación diseñada para personas de 13 años en adelante, que la utilizan principalmente para hablar con sus amigos cercanos, de forma similar a como interactúan en la vida real.

Incluso mientras Snap crece y se enfrenta a nuevas oportunidades y desafíos, nos mantenemos cimentados en la amabilidad. Nuestros ingenieros, diseñadores, responsables de productos y otros miembros del equipo crean nuestros productos y servicios para servir a las personas. El bienestar de la comunidad informa nuestra toma de decisiones, lo que a su vez crea más valor para nuestro negocio a largo plazo.¹

1. Introducción

Este Código de conducta ("Código") se elaboró para describir cómo Snap cumple con sus obligaciones como VSP en virtud de la Ley de Medios Neerlandeses ("DMA") y la Directiva (UE) 2010/13 (modificada por la Directiva (UE) 2018/1808 (la "Directiva de servicios de medios audiovisuales" o "AVMSD")). El Código es aplicable en toda la Unión Europea, así como en el Espacio Económico Europeo. Snap es un proveedor de "servicio de plataforma de intercambio de videos" ("VSP") de conformidad con el artículo 1(1)(aa) de la AVMSD.

De conformidad con el artículo 3a.3(1) de la DMA y el artículo 28b, apartados 1 y 2 de la AVMSD, los objetivos de Snap en virtud de este Código son tomar las medidas adecuadas para:

- proteger a los menores de la UE de programas, vídeos generados por los usuarios y comunicaciones comerciales audiovisuales en nuestra plataforma para compartir vídeos que puedan perjudicar su desarrollo físico, mental o moral;
- Proteger al público en general en la UE de programas, vídeos generados por los usuarios y comunicaciones comerciales audiovisuales en nuestra plataforma para compartir vídeos que contiene:
 - la incitación a la violencia o el odio dirigida contra un grupo de personas o un miembro de un grupo en función de cualquiera de los motivos mencionados en el artículo 21 de la Carta;
 - contenido cuya difusión constituya una actividad que constituye un delito penal en virtud del derecho de la Unión, a saber, la provocación pública para cometer un delito terrorista, tal como se establece en el artículo 5 de la Directiva (UE) 2017/541, delitos relacionados con la pornografía infantil, tal como se establece en el artículo 5, apartado 4, de la Directiva 2011/93/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (*) y delitos relacionados con el racismo y la xenofobia, tal como se establece en el artículo 1 de la Decisión marco 2008/913/JAI.
- cumplir los requisitos establecidos en el artículo 9, apartado 1, con respecto a las comunicaciones comerciales audiovisuales accesibles al público en general en la UE que no sean comercializadas, vendidas u organizadas por Snap.

¹ Consulte nuestro [Informe de Snap ciudadano](#) para más detalles.

Las secciones 2, 3 y 4 de este Código proporcionan una inmersión profunda en cada categoría de contenido en alcance: la importancia de proteger a los menores, combatir el discurso de odio, el contenido terrorista, el material de abuso sexual infantil y los anuncios apropiados para la edad y que no infrinjan. Esto incluye:

- Las secciones 2.1, 3.1 y 4.1 que describen nuestros objetivos
- Las secciones 2.2, 3.2 y 4.2 describen las medidas que tomamos de acuerdo con las recomendadas en el artículo 3a.3(2) de la DMA y el artículo 28b, apartado 3, de la AVMSD, que incluyen la seguridad por diseño, la moderación proactiva del contenido, los recursos de seguridad para nuestra comunidad y nuestro proceso de cumplimiento.
- Las secciones 2.3, 3.3 y 4.3 describen nuestros métodos de evaluación para medir si se están logrando nuestros objetivos.

[La sección 5](#) de este Código proporciona un resumen general de las medidas que Snap ha implementado, de conformidad con el artículo 3a.3(2) de la DMA y el artículo 28b, apartado 3, de la AVMSD. [La sección 6](#) describe nuestras medidas de supervisión y auditoría, de conformidad con el artículo 3a.3(3)(a) de la DMA. [La sección 7](#) describe cómo se supervisa y aplica el Código de conducta de Snap, de conformidad con el artículo 3a.3(3)(a), de la DMA.

2. Protección de menores

(Artículo 28b (1)(a) de la AVMSD)

2.1 Objetivo

La prioridad de Snap es proteger la seguridad y el bienestar de nuestros usuarios a la vez que garantiza que tengan una experiencia positiva en línea, especialmente nuestros usuarios adolescentes entre 13 y 17 años. La privacidad, la seguridad y la protección son valores clave y en el núcleo de nuestra propuesta de valor para nuestros usuarios. Sin medidas para prevenir el daño, los menores podrían quedar expuestos a contenido que pueda perjudicar su salud, desarrollo físico, mental y moral.

2.2 Medidas

Para prevenir la prevalencia de contenido que pueda perjudicar la salud, el desarrollo físico, mental y moral de menores, Snap ha puesto en marcha una serie de medidas en toda la plataforma que se describen en la [Sección 5](#). Además de estas medidas, Snap ha implementado medidas específicas para proteger aún más a los menores de estar expuestos a este tipo de contenido:

Snapchat es solo para mayores de 13 años

Los adolescentes deben declarar que tienen al menos 13 años para crear una cuenta de Snapchat. Cuando se identifican cuentas como potencialmente en poder de un usuario menor, Snap actúa rápidamente para investigar la cuenta y tomar una determinación. Si Snap puede determinar razonablemente que el usuario es menor de 13 años de edad y eliminará la cuenta. Un usuario puede apelar esta acción de cumplimiento poniéndose en contacto con nuestro equipo de ayuda para la comunidad. Puedes encontrar más información sobre el proceso de cumplimiento y apelaciones de Snap [aquí](#).

Restricciones en la publicación de contenido público

- Limitamos las formas en que los adolescentes pueden publicar contenido público en nuestra plataforma para compartir vídeos.
- Nuestro objetivo es distribuir contenido creado por adolescentes a otros adolescentes y limitar la distribución generalizada para evitar que un usuario adolescente cree un número de seguidores que no sea su propia edad.
- Cuando adolescentes más jóvenes publican contenido público en nuestra plataforma para compartir vídeos, de forma predeterminada, ocultamos su nombre como precaución adicional. Esto reduce la probabilidad de una serie de riesgos como el acoso y el riesgo de efectos negativos en la salud física y mental debido a presiones para publicar, para ser contactado de forma inapropiada por adultos maliciosos que buscan participar en actividades prohibidas en Snapchat (por ejemplo, CSEAI).
- Los comentarios en nuestra plataforma para compartir vídeos son automoderados por lenguaje abusivo y son informables.

Acceso a contenido público

- Nuestras políticas están escritas con el entendimiento de que personas tan jóvenes como 13 años pueden estar viendo contenido público y debería ser apropiado para la edad. Tenemos procesos establecidos para moderar el contenido generado por el usuario en nuestra plataforma para compartir vídeos que violan nuestras políticas.
- Las cuentas de adolescentes están aún más restringidas para acceder a contenido sugerente que algunos puedan no encontrar apropiado. Utilizamos una combinación de revisión humana y aprendizaje automático para etiquetar el contenido público generado por el usuario que se considere sugerente por lo que no sea apto para su recomendación a cuentas adolescentes en nuestra plataforma para compartir vídeos.
- Algunos de nuestros socios de contenido tienen herramientas para hacer que su contenido sea mayor de 18 años a su discreción si el contenido no es apropiado para todas las edades, pero de todos modos deben seguir nuestras políticas con respecto a las categorías adecuadas de contenido en Snapchat.

Estos pasos reducen la probabilidad de que adolescentes publiquen o accedan a contenido ilegal o infractor, o contenido que pueda afectar negativamente sus derechos, seguridad y salud a través de nuestra plataforma para compartir vídeos.

Recursos de bienestar y seguridad

Snapchat ofrece funciones de bienestar diseñadas para educar y capacitar a los miembros de la comunidad de Snapchat para apoyar a amigos que puedan estar luchando con su bienestar social o emocional. Estas funciones incluyen contenido "[Here for You](#)" que Snap ha desarrollado con socios externos de confianza con la intención de educar a los Snapfans sobre la importancia de la salud mental y formas de buscar ayuda. Nuestros [recursos de seguridad específicos de cada país](#) también proporcionan a los Snapfans información adicional sobre recursos que están disponibles para ellos en su país. Por ejemplo, en los Países Bajos, proporcionamos el número para la línea directa de prevención del suicidio Helpwanted, 113, Mind and Join Us.

el Centro de familia

Como se describe en la [Sección 5](#), nuestra herramienta de supervisión parental en la aplicación, Centro de familia, da a padres, cuidadores y otros adultos de confianza cierta visibilidad y control, incluida darles la opción de limitar contenido sensible recomendado para sus adolescentes en nuestra plataforma para compartir vídeos. Los padres también pueden informar fácilmente cuentas que puedan estar en violación de nuestras Pautas para la comunidad y tener acceso a recursos útiles directamente en la aplicación.

Notificar

Como se describe en la [Sección 5](#), los adolescentes pueden denunciar la violación de contenido ya sea a través de la aplicación o a través de nuestro sitio de Ayuda de Snapchat. Ciertas opciones de informes se han adaptado para proteger a menores en particular. Por ejemplo, la opción de informe "Ellos filtraron / amenazan con filtrar mis nudes" está diseñada para que sea más fácil para los adolescentes comprender los casos informables.

Cumplimiento de nuestras condiciones

Creemos que es importante que nuestras políticas promuevan un cumplimiento consistente y justo. Por esta razón, consideramos una combinación de factores para determinar las penas adecuadas por violaciones de las Pautas para la comunidad que puedan perjudicar la salud, el desarrollo físico, mental y moral de menores. Los factores más importantes son la gravedad del daño y cualquier historial relevante por parte del Snapfan de infracciones anteriores. Aplicamos un sistema de advertencias que garantiza que Snap haga cumplir sus políticas de manera coherente y que, al mismo tiempo, ofrezca advertencias y educación a los usuarios que infringen nuestras Normas de la Comunidad. Para más información, consulta [Moderación, cumplimiento y apelaciones de Snapchat | Explicativo de Pautas para la comunidad](#).

2.3 Medidas de seguimiento y evaluación

Monitoreamos y evaluamos la eficacia de nuestras medidas a través de varias medidas cuantitativas y cualitativas.

Medidas cuantitativas de seguimiento y evaluación

Nuestras medidas cuantitativas de monitoreo y evaluación para la protección de adolescentes que acceden a nuestra plataforma para compartir vídeos incluyen:

- (1) Pruebas de prevalencia.
 - (a) **Monitorar:** el contenido público diario en nuestra plataforma para compartir vídeos es muestreado al azar y verificado por un equipo de moderadores humanos. Este es un ejercicio continuo para evaluar la prevalencia de una serie de categorías de contenido que puedan perjudicar la salud, el desarrollo físico, mental y moral de menores. Estas categorías incluyen, entre otras, acoso y acoso, autolesiones y suicidio, suplantación de identidad, armas y drogas. El contenido infractor se registra para su evaluación y también se envía a los equipos relevantes para su revisión y cumplimiento según corresponda.
 - (b) **Evalúa:** establecemos porcentajes objetivo de Prevalencia de Violación de Políticas (PVP) que esperamos para contenido público accesible para menores de la UE en nuestra plataforma para compartir vídeos: (i) para cada uno de nuestros daños de mayor nivel y (ii) en general en todas nuestras categorías de daños. En forma trimestral, informamos

internamente, en función de contenido de muestra durante un período de 90 días, en Prevalencia de Violación de Políticas (PVP) desglosada por categoría de daño para evaluar si estamos cumpliendo nuestros objetivos.

(2) Contenido sugerente.

- (a) **Monitorar:** verificamos el grado en que el contenido público en nuestra plataforma para compartir vídeos ha sido revisado en busca de contenido sugerente, para que podamos garantizar que el contenido sugerente no sea accesible para adolescentes en nuestra plataforma para compartir vídeos.
- (b) **Evaluar:** establecemos porcentajes de revisión objetivo que esperamos para contenido público accesible para menores de la UE en nuestra plataforma para compartir vídeos. En forma trimestral, informamos internamente sobre el porcentaje de contenido público en nuestra plataforma para compartir vídeos que ha sido revisado para evaluar si estamos cumpliendo nuestros objetivos.

(3) Informes.

- (a) **Monitorar:** verificamos el tiempo que tarda en repasar el contenido reportado como cayendo con nuestros daños de mayor prioridad y, si corresponde, retirarlo para que podamos garantizar que dicho contenido reportado sea rápidamente eliminado del acceso para adolescentes en nuestra plataforma para compartir vídeos.
- (b) **Evaluar:** establecemos objetivos para el tiempo medio que nos lleva recibir un informe en la aplicación sobre contenido público en nuestra plataforma para compartir vídeos que caiga dentro de nuestras categorías de daño de mayor prioridad y para que volvamos a revisar ese contenido y lo retiremos si se confirma que cae dentro de nuestras categorías de daño de mayor prioridad. En forma semestral, informamos internamente en el tiempo medio para cada categoría de daño de mayor prioridad para evaluar si estamos cumpliendo nuestros objetivos.

Medidas cualitativas de seguimiento y evaluación

Nuestras medidas cualitativas de monitoreo y evaluación para la protección de adolescentes que acceden a contenido público en nuestra plataforma para compartir vídeos incluyen:

- (1) **Investigación.** Realizamos investigaciones anualmente para obtener información sobre cómo les va a los adultos jóvenes en todas las plataformas, servicios y dispositivos, no únicamente Snapchat. Nuestro estudio insignia, el Índice de Bienestar Digital de Snap (DWBI), incluye perspectivas de más de 6000 adolescentes (de 13 a 17 años) y adultos jóvenes (18 a 24), así como 3000 padres de adolescentes entre 13 y 19 años en Australia, Francia, Alemania, India, el Reino Unido y los EE. UU. El estudio se publica anualmente en el Día de Internet Seguro en febrero. Nuestro 2022 ([DWBI](#)) proporciona una medida del bienestar psicológico en línea de la Generación Z. Los resultados de este estudio inaugural ayudaron a informar el desarrollo del [Centro de familia de Snap](#). Nuestro [estudio](#) de 2023, incluyó una inmersión más profunda en la "sextorsión" en línea de adolescentes y adultos jóvenes. [Se publicó un blog](#) que detalla los hallazgos específicos de investigación de sextorsión y las acciones relevantes de la plataforma de Snap en el sitio web de WeProtect Global Alliance. En respuesta al estudio de investigación, Snap lanzó nuevos episodios de nuestra [serie de Safety Snapshot](#) centrándose en riesgos y daños sexuales, produciendo específicamente un módulo sobre sextorsión económica.

- (2) Junta asesora de seguridad ("SAB") de Snap².** El SAB incluye tres miembros que son jóvenes adultos y defensores de jóvenes. Seleccionamos a estos candidatos para garantizar que la Junta tenga acceso listo a la tan importante "voz juvenil" y punto de vista; para garantizar que una parte de la Junta incluya usuarios comprometidos de Snapchat; y para buscar equilibrar las opiniones profesionales con perspectivas prácticas de un grupo demográfico básico de la comunidad de Snapchat. Además del cohorte de SAB de Snap, Snap consulta regularmente un cuadro de unos 40 expertos en seguridad de todo el mundo. Este grupo ofreció comentarios esenciales antes del lanzamiento del Centro de familia, que proporcionó aportes significativos que se reflejaron en el conjunto final de funciones del Centro de familia y en actualizaciones posteriores. Los miembros de este grupo también fueron consultados antes de la adición de Controles de contenido al Centro de familia a principios de 2023.
- (3) Consejo para el Bienestar Digital.** Valoramos la participación y las opiniones de nuestros usuarios adolescentes. Nuestro [Consejo para el Bienestar Digital](#) es un programa para adolescentes seleccionados entre las edades de 13 y 16 años que se reúnen regularmente para compartir sus ideas para continuar haciendo de Snapchat un lugar más seguro, saludable y más agradable para la creatividad y conectarse con amigos.
- (4) Función interna de cumplimiento de Snap.** Como se describe en la Sección 6, la Función de cumplimiento interno de Snap se convoca mensualmente para supervisar y monitorear los controles relevantes relacionados con la protección de menores.

3. Protección del público en general de la incitación a la violencia y el odio contra grupos particulares y delitos relacionados con pornografía infantil, terrorismo, racismo y xenofobia

(Artículo 28b(1)(b), de la AVMSD y artículo 28b(1)(c) de la AVMSD)

² La Junta asesora de seguridad ("SAB") representa a miembros de una diversidad de geografías, disciplinas relacionadas con la seguridad y áreas de experiencia. SAB se desarrolló para educar, desafiar, plantear problemas y asesorar a Snap sobre la mejor manera de mantener segura a la comunidad de Snapchat y contrarrestar el panorama externo dominado por daños en línea. Cuando corresponda, el SAB proporciona comentarios sobre nuevos productos, funciones, políticas e iniciativas antes de que se lancen o lancen. El SAB se reúne tres veces al año.

3.1 Objetivo

Como parte de sus objetivos más amplios fuera del mandato de este Código, Snap se compromete a proteger al público en general de las tres categorías identificadas en los artículos 28b(1)(b) y (b) de la AVMSD:

- Imágenes de explotación y abuso sexual infantil ("CSEAI"), que es un delito particularmente grave que viola los derechos de niños y tiene consecuencias perjudiciales de largo alcance y graves para sus víctimas.³
- Contenido terrorista, incluida la incitación a cometer un delito terrorista y su uso para radicalización, reclutamiento, difusión de propaganda, comunicación y movilización en relación con el terrorismo, que se considere un grave riesgo para los ciudadanos y la sociedad en general⁴.
- Discurso de odio, que puede adoptar muchas formas diferentes peligrosas y puede diseminarse muy rápida y ampliamente a través de Internet, incluso en plataformas para compartir vídeos.

Sin medidas para proteger al público, reconocemos que el contenido de CSEAI, terrorismo y discurso de odio podría ser accesible al público en general en la UE en la plataforma para compartir vídeos de Snap y, por lo tanto, hemos tomado las siguientes medidas para lograr nuestro objetivo.

3.2 Medidas

Para proteger al público de CSEAI, terrorismo y contenido de discurso de odio:

- Snap ha puesto en marcha una serie de medidas en toda la plataforma que se describen en la [Sección 5](#). En particular:
 - Las condiciones de Snap prohíben contenido dañino, como CSEAI, terrorismo y contenido de discurso de odio.
 - El contenido público en nuestra plataforma para compartir vídeos pasa por automoderación y / o revisión humana antes de ser apto para su distribución a una amplia audiencia, y Snap toma medidas para garantizar que el contenido no se vuelva viral sin estar sujeto a revisión humana. Nuestro equipo global de moderación se somete a capacitación y consideramos que todos los miembros del equipo que están en la primera línea de revisar y moderar contenido en Snapchat son primeros respondedores digitales cuyo bienestar se prioriza. Por ejemplo, los moderadores pueden optar por no participar en un flujo de trabajo si ya no se sienten cómodos con el contenido.
 - El enfoque de privacidad y seguridad por diseño de Snap tiene como objetivo mitigar la probabilidad de contenido dañino en Snapchat. Por ejemplo, el contenido público en Snapchat es generalmente de naturaleza efímera y Snapchat no ofrece un feed de noticias abierto donde editores o individuos no verificados tengan la oportunidad de transmitir contenido dañino.
 - Nuestra herramienta de informes en la aplicación permite a los Snapfans informar directamente CSEAI, terrorismo, contenido de discurso de odio y actividades que apoyen el terrorismo o el extremismo violento.

³ Comisión Europea, estrategia de la UE para una lucha más efectiva contra el abuso sexual infantil (COM(2020)607 final), url, 24 de julio de 2020; Consejo de Europa, Día Europeo para la protección de niños contra la explotación sexual y el abuso sexual", url, actualizado en octubre de 2016.

⁴ Comisión Europea, Contenido terrorista en línea, [url](#).

- El Programa de Informadores de confianza de Snap ayuda a organizaciones no gubernamentales (ONG), agencias gubernamentales seleccionadas y socios de seguridad a apoyar a la comunidad de Snapchat al aprovechar un canal especial para informar contenido que viole las Pautas para la comunidad de Snapchat. Además de proporcionar un canal de informes específico, el Programa de Informadores de confianza también nos permite crear relaciones fuertes con Marcadores de confianza. Snap hace uso de nuestra fuerte relación con Indicadores de confianza para dar actualizaciones de seguridad de productos, alentar la promoción de nuestras herramientas de seguridad y la provisión de recursos de seguridad (como enlaces a nuestro [Centro de seguridad](#)).
- Como se describe en la [Sección 5](#), los Snapfans pueden informarnos contenido a través de opciones de informes en la aplicación y cualquiera puede enviar un informe a través del sitio de Ayuda de Snapchat. Nuestro equipo que opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana y el contenido o las cuentas que infrinjan están sujetos al cumplimiento como se describe a continuación. Nos esforzamos por revisar y responder a los informes de los usuarios lo antes posible e informamos al informante de cualquier acción tomada como resultado del informe.
- Además de las medidas mencionadas anteriormente en toda la plataforma, Snap ha implementado una serie de medidas específicas:
 - Para contenido de CSEAI:
 - Al utilizar Snapchat, los Snapfans aceptan explícitamente bajo nuestras condiciones no publicar, guardar, enviar, reenviar, distribuir o solicitar contenido desnudo o sexualmente explícito que involucre a cualquier persona menor de 18 años (esto incluye enviar o guardar dichas imágenes de sí mismos).
 - Snap escanea de forma proactiva el contenido que se carga en Snapchat en comparación con listas de hash de CSEAI conocidas utilizando PhotoDNA y Google CSAI Match.
 - Nuestros [recursos de seguridad específicos de cada país](#) también proporcionan a los Snapfans información adicional sobre recursos que están disponibles para ellos en su país. Por ejemplo, en los Países Bajos ofrecemos la línea directa nacional para comportamiento en línea no deseado, como explotación sexual de menores.
 - Nuestra [serie de Safety Snapshot](#) se centra en riesgos y daños sexuales, y produce específicamente un módulo sobre sextorsión económica.
 - Snap tiene relaciones fuertes con indicadores de confianza para llamar estos y otros tipos de daños a la atención de nuestros equipos de confianza y seguridad y proporcionar comentarios sobre nuestro servicio.
 - Para contenido de discurso de odio:
 - Trabajamos con expertos en la materia, como Saferinternet.at en Austria, Licra en Francia o Hate Aid en Alemania, entre otros, para ayudar a identificar discurso de odio y hemos ampliado nuestra definición de discurso de odio en nuestras [Pautas para la comunidad](#) que incluye discurso tanto ilegal como legal pero dañino. Como tal, la definición de discurso de odio de Snap es más inclusiva que la definición legal de discurso de odio de AVMSD, porque Snap quiere abordar también un discurso dañino (pero) legal.

- Nuestros [recursos de seguridad específicos](#) de cada país también proporcionan a los Snapfans información adicional sobre recursos que están disponibles para ellos en su país. También proporcionamos a adolescentes [recursos de seguridad](#). Por ejemplo, en los Países Bajos proporcionamos acceso a Helpwanted, la línea directa nacional para que Snapfans informen texto, imagen o video que pueda ser ofensivo para ciertos grupos.

Cumplimiento de nuestras condiciones

Cuando Snap se entera de que contenido de CSEAI, terrorismo o discurso de odio está presente en su plataforma para compartir vídeos, Snap tiene equipos para tomar las medidas de cumplimiento adecuadas:

- En el caso de CSEAI confirmado por nuestros equipos, eliminamos el contenido, tomamos las acciones de cumplimiento adecuadas contra la cuenta e informamos el contenido al Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados ("NCMEC"). Nuestro [Explicativo de Contenido sexual | Pautas para la comunidad](#) explica lo que cubre CSEAI y proporciona más detalles sobre nuestro enfoque de cumplimiento en CSEI.
- Nuestro [Contenido de odio, terrorismo y extremismo violento | Explicativo de Pautas para la comunidad](#) explica qué cubre contenido de terrorismo y proporciona más detalles sobre nuestro enfoque de cumplimiento de contenido terrorista. Cuando nuestros equipos confirmen contenido de terrorismo, Snap elimina el contenido, desactiva cuentas e informa a las fuerzas de seguridad según corresponda.
- En el caso de contenido de discurso de odio confirmado por nuestros equipos, eliminamos el contenido y los usuarios que participen en violaciones repetidas o flagrantes tendrán bloqueado el acceso a su cuenta. Por ejemplo, si un Snapfan ignora el aviso en la aplicación de violar discurso de odio y persiste en violar nuestra política, tomaremos medidas a nivel de cuenta; o, si el contenido de odio incluye una amenaza específica de violencia inminente, la gravedad de la infracción justificará el cumplimiento a nivel de cuenta en la primera ofensa. Como medida adicional, alentamos a los Snapfans a bloquear a cualquier usuario que los haga sentir inseguros o incómodos. Nuestra guía explicativa [Contenido de odio, terrorismo y extremismo violento | Normas de la Comunidad](#) detalla qué se considera contenido de discurso de odio y ofrece más información sobre nuestro enfoque para hacer cumplir las normas respecto a este tipo de contenido.

3.3 Medidas de seguimiento y evaluación

Monitoreamos y evaluamos la eficacia de nuestras medidas para proteger al público en general de contenido público de CSEAI, terrorismo y discurso de odio en nuestra plataforma para compartir vídeos a través de varias medidas cuantitativas y cualitativas.

Nuestras medidas cuantitativas de monitoreo y evaluación son las siguientes:

- (1) Pruebas de prevalencia.
 - (a) **Monitorar:** como anteriormente, el contenido público diario en nuestra plataforma para compartir vídeos es muestreado al azar y verificado por un equipo de moderadores

humanos. Este es un ejercicio continuo para evaluar la prevalencia de CSEAI, terrorismo y contenido de discurso de odio. El contenido infractor se registra para su evaluación y también se envía a los equipos relevantes para su revisión y cumplimiento según corresponda.

- (b) **Evaluar:** establecemos porcentajes objetivo de Prevalencia de Violación de Políticas (PVP) que esperamos para contenido público accesible al público en general en nuestra plataforma para compartir vídeos para CSEAI, terrorismo y contenido de discurso de odio. Cada trimestre elaboramos informes internos sobre la Prevalencia de Contenido que Infringe las Políticas (PVP), basados en muestras de contenido recopiladas durante un período de 90 días, en relación con material de explotación y abuso sexual infantil (CSEAI), terrorismo y discursos de odio, con el fin de evaluar si estamos cumpliendo nuestros objetivos.

(2) Informes.

- (a) **Monitorar:** verificamos el tiempo que tarda en retirar contenido confirmado como contenido de CSEAI, terrorismo o discurso de odio para que podamos garantizar que dicho contenido reportado se elimine rápidamente del acceso al público en general en nuestra plataforma para compartir vídeos.
- (b) **Evaluar:** establecemos objetivos para el tiempo medio que nos lleva recibir un informe en la aplicación sobre contenido público de CSEAI, terrorismo o discurso de odio en nuestra plataforma para compartir vídeos y para que volvamos a revisar ese contenido y lo retiremos si se confirma como contenido de CSEAI, terrorismo o discurso de odio. En forma semestral, informamos internamente en el tiempo medio para cada categoría de daño de mayor prioridad para evaluar si estamos cumpliendo nuestros objetivos.

Además, producimos un [Informe de transparencia](#) semestral (cada 6 meses), que captura nuestros datos de cumplimiento relacionados con CSEAI, terrorismo o contenido de discurso de odio. El informe incluye el número de contenido y cuentas que nos fueron informados por violar nuestras [Pautas para la comunidad](#) sobre CSEAI, terrorismo o discurso de odio, el número de contenido informado por violación de nuestras Pautas para la comunidad sobre CSEAI, terrorismo o discurso de odio que aplicamos y el porcentaje de ese número en relación con el número total de contenido aplicado en todas las categorías de daño. También proporcionamos el número de cuentas que aplicamos por violar nuestras normas sobre CSEAI, terrorismo o discurso de odio y el tiempo medio de respuesta.

Snap trabaja con NCMEC y otros expertos en seguridad para obtener información sobre CSEAI y cómo pueden manifestarse en nuestra plataforma, e informar dicho daño a las autoridades correspondientes. Snap tiene relaciones fuertes con indicadores de confianza para llamar estos y otros tipos de daños a la atención de nuestros equipos de confianza y seguridad y proporcionar comentarios sobre nuestro servicio.

Snap reconoce que las medidas y los objetivos pueden, cuando sea necesario, adaptarse. Por ejemplo, desde que comenzamos a probar la prevalencia de CSEAI, terrorismo y contenido de discurso de odio entre el contenido público accesible a través de nuestra plataforma para compartir vídeos, hemos desarrollado medidas proactivas significativas para detectar y erradicar este contenido, lo que ha llevado a mejoras significativas confirmadas por posteriores pruebas de prevalencia.

La Función de cumplimiento de Snap, como se describe en la Sección 6, se convoca mensualmente para supervisar y monitorear los controles relevantes relacionados con CSEAI, terrorismo o discurso de odio.

4. Restricciones de publicidad

(Artículo 28b(2) y artículo 9 de la AVMSD)

4.1 Objetivo

Nuestro objetivo es garantizar que los anuncios y el contenido comercial en Snapchat sean adecuados y cumplan con las leyes aplicables, incluido el artículo 3a.3(1) de la Ley de Medios neerlandeses. Por esta razón, hemos tomado las siguientes medidas para prevenir la violación de anuncios o contenido comercial en Snapchat.

4.2 Medidas

Como se detalla en la [Sección 5](#), los anunciantes que envían anuncios para publicarse en Snapchat deben garantizar que esos anuncios cumplan nuestras [Políticas de publicidad](#), y los Snapfans que envían contenido en la plataforma de Snap que no sea anuncios servidos por Snap, que esté patrocinado por, promueva o anuncie cualquier marca, producto, bien o servicio ("contenido comercial") deben garantizar que el contenido cumpla con nuestra [Política de contenido comercial](#), incluida identificar la naturaleza comercial del contenido. Tanto nuestras Políticas de publicidad como la Política de contenido comercial prohíben los mensajes subliminales y requieren que el contenido cumpla con las leyes, estatutos, ordenanzas, normas, normas de orden público, códigos y regulaciones de la industria, así como los [Términos del servicio](#) y las [Pautas para la comunidad](#) de Snap.

Además de nuestras condiciones y políticas, el contenido comercial en nuestra plataforma para compartir videos pasa por automoderación y / o revisión humana para promover el cumplimiento de nuestras Pautas para la comunidad y [Pautas de contenido para los requisitos de las recomendaciones](#) antes de ser apto para su distribución a una amplia audiencia. Por ejemplo, el contenido comercial solo puede ser apto para su recomendación más allá de los amigos o seguidores del creador si proviene de un socio y creadores seleccionado y previamente aprobado.

Los anuncios se revisan antes de publicarse en Snapchat para promover el cumplimiento de nuestras Políticas de publicidad. Proporcionamos a los moderadores una guía detallada sobre cómo interpretar y aplicar nuestras políticas, incluidas instrucciones y capacitación específicas de cada país y tema. Snap también ofrece funciones de informes de fácil acceso en la aplicación y en la web, incluida la capacidad de informar contenido comercial y anuncios.

Los anuncios deben ser adecuados para su público seleccionado en cada área geográfica donde se publicarán los anuncios: para evitar que los Snapfans estén expuestos a anuncios inadecuados, requerimos una orientación mínima por edad de anuncios de bienes y servicios regulados y otros anuncios

potencialmente inapropiados, como anuncios de productos para perder peso, aplicaciones para citas y anuncios de películas, videojuegos y programas de televisión con audiencias objetivo restringidas por edad. Por ejemplo, si un anuncio promueve o hace referencia al alcohol y la audiencia demográfica seleccionada para el anuncio incluye usuarios más jóvenes que la edad mínima requerida en nuestra política de publicidad para los países objetivo, entonces el anuncio no se aprobará para dirigirse a esos Snapchatters.

La publicidad política (incluidos anuncios relacionados con elecciones, anuncios de defensa y anuncios temáticos) debe incluir un mensaje "pagado por" en el anuncio, y todos los anuncios políticos se revisan en comparación con nuestras políticas, incluso por engaño, información errónea y contenido intencionadamente engañoso en contra de nuestras políticas. Mantenemos la transparencia al dar al público la oportunidad de obtener información sobre toda la publicidad política y de defensa que se ejecuta en nuestra plataforma en nuestra [Biblioteca de anuncios políticos](#). Como con cualquier anuncio, Snap se reserva el derecho de exigir una justificación fáctica de las afirmaciones y compromete a los socios a verificar de forma independiente las declaraciones de anuncios políticos.

Snap mantiene una [Galería de anuncios](#), que proporciona una descripción general de los anuncios que se han publicado en Snap en la UE durante el año pasado y algunos detalles sobre la orientación y el alcance de esos anuncios, como si la información es un anuncio, en cuyo nombre se presenta la publicidad y (si esto difiere) la persona u organización que pagó el anuncio, y el contenido de los anuncios.

Cumplimiento de nuestras condiciones

Cuando detectemos o se nos notifique de contenido comercial y anuncios que violen nuestras condiciones (incluida publicidad ilegal), tomaremos las medidas adecuadas que pueden incluir retirar el contenido comercial o el anuncio o enviarlo a revisión humana para una moderación adicional.

4.3 Medidas de seguimiento y evaluación

Monitoreamos y evaluamos la eficacia de nuestras medidas para garantizar que los anuncios y el contenido comercial en Snapchat sean adecuados y cumplan con las leyes aplicables de la siguiente manera:

- (1) Revisión previa.
 - (a) **Monitorar:** verificamos el grado en que la publicidad en nuestra plataforma para compartir vídeos se ha revisado para que podamos garantizar que cumplan nuestras condiciones (incluido el cumplimiento de la ley).
 - (b) **Evaluar:** establecemos porcentajes de revisión objetivo que esperamos de publicidad en nuestra plataforma para compartir vídeos. En forma trimestral, informamos internamente sobre el porcentaje de publicidad en nuestra plataforma para compartir vídeos que se ha revisado para evaluar si estamos cumpliendo nuestros objetivos.
- (2) Informes.
 - (a) **Monitorar:** verificamos el tiempo que tarda en revisar de nuevo la publicidad informada como ilegal o que viole de otro modo nuestras condiciones y, si corresponde, se retire para que podamos garantizar que dicha publicidad informada se elimine rápidamente del acceso al público en general en nuestra plataforma para compartir vídeos.

- (b) **Evaluar:** establecemos objetivos para el tiempo medio que nos lleva recibir un informe en la aplicación sobre publicidad que sea ilegal o que viole de otro modo nuestras condiciones en nuestra plataforma para compartir vídeos, para que volvamos a revisar esa publicidad y la retiremos si se confirma que es ilegal o que viole de otro modo nuestras condiciones. En forma semestral, informamos internamente en el tiempo medio para evaluar si estamos cumpliendo nuestros objetivos.

Snap reconoce que, cuando sea necesario, las medidas podrán adaptarse. Por ejemplo, cuando identifiquemos que una forma en particular de publicidad está causando un problema significativo, nuestros equipos de revisión de publicidad estarán particularmente atentos a esta forma de publicidad en sus revisiones previas.

La Función de cumplimiento interno de Snap, como se describe en la Sección 6, se convoca mensualmente para supervisar y monitorear los controles relevantes relacionados con publicidad y contenido comercial.

5. Medidas adecuadas

En la siguiente tabla indicamos las medidas que hemos tomado para mitigar la probabilidad de violar contenido en los servicios en alcance de Snapchat, utilizando la lista definida de medidas establecidas en el artículo 3a.3(2) de la DMA y el artículo 28(b)(3) de la AVMSD.

<p>Los proveedores de plataformas para compartir vídeos implementarán las medidas adecuadas de conformidad con el artículo 3a.3(2) de la DMA y el artículo 28b(3) de la AVMSD. Tales medidas consistirán en, según corresponda:</p>	<p>Esfuerzo de Snap para cumplir con el artículo 3A.3(2) de la DMA y el artículo 28b(3) de la AVMSD.</p>
<p>(a) incluir y aplicar en las condiciones y condiciones de los servicios de la plataforma para compartir vídeos los requisitos mencionados en el apartado 1;</p>	<p>Nuestras Condiciones de servicio y las Pautas para la comunidad prohíben el contenido dañino que Snap está obligado a prevenir en la plataforma para compartir vídeos de conformidad con el artículo 3a.3 de la DMA.</p> <p>Nuestras Condiciones de servicio y Pautas para la comunidad se han diseñado para ser leídas por todos los usuarios, a partir de 13 años en adelante, incluidos resúmenes y explicaciones. Esto ayuda a todos los usuarios a comprender qué actividad está prohibida en Snapchat y las consecuencias, lo que reduce la probabilidad de que participen en actividades que puedan dar lugar a una violación de contenido.</p>

	<p>Nuestro Término de servicio requiere que el contenido público sea adecuado para todos los Snapfans (es decir, mayores de 13 años). Esto ayuda a garantizar que Snapchat sea adecuado para menores y reduce los riesgos de que se infrinja contenido de conformidad con el artículo 3a.3 de la DMA.</p> <p>Snap también proporciona a los usuarios que envían contenido al área de Spotlight de nuestra plataforma para compartir videos Pautas de Spotlight claras, que describen los requisitos legales para envíos a Spotlight, así como recuerdan a los usuarios las condiciones (incluidas nuestras Pautas para la comunidad).</p> <p>Tenemos acuerdos de publicación específicos con nuestros socios premium que envían contenido en nuestra plataforma para compartir videos, como organizaciones de medios de comunicación y Snap Stars, que les requieren que cumplan nuestras Condiciones (incluidas nuestras Pautas para la comunidad y Pautas de contenido para los requisitos de las recomendaciones de las mismas).</p>
<p>(b) incluir y aplicar en las condiciones y condiciones de los servicios de la plataforma para compartir videos los requisitos establecidos en el artículo 9, apartado 1, para comunicaciones comerciales audiovisuales que no se comercialicen, vendan u organicen por los proveedores de la plataforma para compartir videos;</p>	<p>Los anunciantes que envíen anuncios para publicarse en Snapchat deben garantizar que esos anuncios cumplan nuestras Políticas de publicidad, y los Snapfans que envíen contenido en la plataforma de Snap que no sea anuncios servidos por Snap, que esté patrocinado por, promueva o anuncie cualquier marca, producto, bien o servicio deben garantizar que el contenido cumpla con nuestra Política de contenido comercial, incluida identificar la naturaleza comercial del contenido. Tanto nuestras Políticas de publicidad como la Política de contenido comercial requieren que el contenido cumpla con las leyes, estatutos, ordenanzas, normas, normas de orden público, códigos y regulaciones de la industria aplicables, incluido, si corresponde, el Código de publicidad neerlandés al que está afiliado Snap.</p>

	<p>Nuestras Políticas de publicidad requieren claramente que los anunciantes cumplan los requisitos establecidos en el artículo 9(1) de la AVMSD.</p>
<p>(c) tener una funcionalidad para que los usuarios que carguen vídeos generados por el usuario declaren si dichos vídeos contienen comunicaciones comerciales audiovisuales en la medida en que sepan o se pueda esperar razonablemente que sepan;</p>	<p>Colocamos automáticamente un marcador de "Anuncio" en anuncios de pago que se publican en Snapchat. Las Lentes patrocinadas dicen "Patrocinado". Nuestra política de contenido comercial requiere que el contenido orgánico publicado por personas influyentes se marque adecuadamente. Ofrecemos una herramienta de etiqueta de "Asociación de pago" que las personas influyentes y los Snapfans puedan utilizar cuando publiquen contenido comercial para ayudarles a cumplir con esta política y sus obligaciones legales.</p>
<p>d) establecer y operar mecanismos transparentes y fáciles de usar para que los usuarios de una plataforma para compartir vídeos informen o señalen al proveedor de la plataforma para compartir vídeos en cuestión el contenido mencionado en el apartado 1 proporcionado en su plataforma;</p>	<p>Los Snapfans tienen la capacidad de informar de abusos que puedan observar o experimentar dentro de Snapchat. Pueden informar fácilmente contenido navegando a la opción "Informar" claramente marcada en el menú en cada una de estas pantallas o manteniendo pulsado el contenido en sí. Los Snapfans pueden pasar por nuestro simple flujo de informes y proporcionar su motivo para informar y agregar cualquier comentario adicional que pueda ser relevante para el caso.</p>
<p>(e) establecer y operar sistemas a través de los cuales los proveedores de plataformas para compartir vídeos expliquen a los usuarios de plataformas para compartir vídeos qué efecto se ha dado a los informes y señalización mencionados en la letra (d);</p>	<p>Nuestro equipo de Confianza y seguridad que opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y el contenido o las cuentas que infrinjan están sujetos a medidas de cumplimiento. Para garantizar que los Snapchatters entienden claramente por qué se ha tomado una medida contra su cuenta, y para ofrecerles la oportunidad de impugnar de forma significativa el resultado de la aplicación, contamos con un proceso de Notificación y Apelación que salvaguarda los intereses de nuestra comunidad al tiempo que protege los derechos de los Snapchatters.</p>
<p>(f) establecer y operar sistemas de verificación de edad para usuarios de</p>	<p>Snap se basa en la edad declarada para limitar el acceso a Snapchat a su audiencia mayor de 13 años. Los usuarios deben agregar su fecha de</p>

<p>plataformas para compartir vídeos con respecto a contenido que pueda perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de menores;</p>	<p>nacimiento al registrarse para una cuenta, y no permitimos que los usuarios que declaren que son menores de 13 años creen cuentas.</p> <p>También utilizamos una combinación de técnicas de edad declaradas e inferidas para una garantía de edad más fuerte para limitar el acceso de menores de 18 años a cierto contenido y funciones dirigidas a audiencias más maduras.</p>
<p>(g) establecer y operar sistemas fáciles de usar que permitan a los usuarios de plataformas para compartir vídeos calificar el contenido mencionado en el apartado 1;</p>	<p>Como se describe en (d) los Snapfans pueden informar fácilmente contenido navegando a la opción "Informar" claramente marcada en el menú. Los Snapfans deben elegir un motivo para informar que incluya, entre otros, "Desnudez y contenido sexual" y "discurso de odio, terrorismo y extremismo violento". Cada categoría también tiene subcategorías y entrada de texto libre para que los Snapfans agreguen cualquier comentario adicional. Eso podría ser relevante para el caso.</p>
<p>(h) proporcionar sistemas de control parental que estén bajo el control del usuario final con respecto a contenido que pueda perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de menores;</p>	<p>Nuestra herramienta de supervisión parental en la aplicación, Centro de familia, da a padres y adultos de confianza acceso a visibilidad a Controles de contenido, lo que les da la opción de limitar contenido sensible recomendado para sus adolescentes en nuestra plataforma para compartir vídeos. Los padres también pueden denunciar fácilmente las cuentas que infrinjan nuestras Pautas para la comunidad y acceder a recursos útiles directamente desde la aplicación.</p>
<p>(i) establecer y operar procedimientos transparentes, fáciles de usar y efectivos para el manejo y la resolución de quejas de los usuarios al proveedor de la plataforma para compartir vídeos en relación con la implementación de las medidas mencionadas en los puntos (d) a (h);</p>	<p>Los Snapfans tienen múltiples vías para ponerse en contacto con Snap. Estos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enviar correo o enviar un Snap por correo electrónico como se describe aquí y; ● Enviar una solicitud a través de nuestro Centro de ayuda <p>Además, ofrecemos a los Snapfans un mecanismo de resolución de disputas como se describe en nuestras Condiciones del servicio,</p>
<p>(j) proporcionar medidas y herramientas</p>	<p>Proporcionamos un conjunto de herramientas en nuestro sitio web, en tiendas de aplicaciones y en</p>

<p>efectivas de alfabetización en medios y aumentar la conciencia de los usuarios sobre esas medidas y herramientas.</p>	<p>nuestra aplicación para crear conciencia entre los Snapchatters. Estos incluyen nuestro Centro de privacidad, Centro de seguridad, Centro de ayuda, Centro de familia, Centro de transparencia, nuestras condiciones, avisos justo a tiempo y varias campañas.</p> <p>Además, nuestro programa de alfabetización digital Safety Snapshot tiene como objetivo educar a los Snapfans sobre temas como privacidad de datos, seguridad y seguridad en línea.</p>
--	---

6. Medidas de supervisión y auditorías

Marco de riesgos de la plataforma

Snap tiene un marco formalizado basado en principios que refleja nuestros valores y respeto por los derechos digitales al identificar, investigar o mitigar el riesgo en todos los servicios en alcance de Snapchat. El marco se divide en dos partes que toman prestados de elementos relevantes y de larga data del marco internacional de derechos humanos: (1) identificación de valores centrales de gobierno de la plataforma; y (2) un conjunto de principios de equilibrio para pesar esos valores contra los riesgos para nuestra comunidad y otros daños. La referencia a ambos elementos en conjunto con otro proporciona un enfoque consistente para revisar de forma responsable las mitigaciones de daños propuestas con atención a los valores fundacionales.

Tenemos un enfoque responsable y que respeta los derechos para el gobierno de la plataforma y detectar y gestionar el riesgo. Anticipamos que nuestra Función de cumplimiento interno y sus grupos de trabajo multifuncionales revisarán este enfoque anualmente para garantizar que esté en línea con los requisitos legales, incluidos los requisitos en virtud de la Ley de Medios de Comunicación neerlandeses, y las mejores prácticas globales.

Función de cumplimiento interno y auditorías

Snap ha establecido una Función de cumplimiento independiente (ICF) como parte del equipo legal de Snap, separado de las operaciones de Snap, con suficiente autoridad, estatura y recursos que sea responsable de coordinar, supervisar e implementar el Programa regulatorio y de privacidad de Snap. La ICF se convoca mensualmente y proporciona supervisión para garantizar que los procesos internos, recursos, pruebas, documentación o supervisión necesarios estén en su lugar para cumplir con la ley, incluida la Ley de Medios neerlandeses, y monitorea el cumplimiento de Snap con la Ley de Medios neerlandeses. Snap ha designado

oficiales de cumplimiento independientes que informan al Órgano de gestión. El cuerpo de gestión supervisa y apoya la función de cumplimiento y gestiona los problemas a medida que se escalan al Cuerpo. Los oficiales de cumplimiento independientes y / u el Cuerpo de gestión de Snap actualizan con frecuencia a la Junta y los ejecutivos sobre asuntos relacionados con el cumplimiento. El equipo interno de socios de asesoramiento de riesgos de Snap facilita anualmente la realización de una auditoría interna.

7. Supervisión y cumplimiento del código de Snap

[Informamos](#) al público que Snap está regulado por la Autoridad de Medios de Comunicación de los Países Bajos (CvdM) a efectos de la AVMSD y la DMA. El Código es parte de un sistema de regulación conjunta con el CvdM. Snap es responsable de establecer objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y oportunos como se describe en este código, implementar las medidas adecuadas para cumplir con esos objetivos e implementar medidas de supervisión y evaluación para evaluar si Snap logra sus objetivos. Para permitir que la CvdM ejerza adecuadamente sus poderes de corregulación, Snap cooperará con la CvdM según sea necesario y se reunirá con la CvdM en una cadencia regular para informar sobre el progreso en sus objetivos. El CvdM tiene poderes de supervisión y cumplimiento administrativo detallados en el capítulo 7 de la DMA.

Snap se compromete con la seguridad de nuestras comunidades en Snapchat. Continuaremos monitoreando la eficacia de nuestras medidas descritas en el código para que estemos equipados para identificar y adaptarnos para abordar nuevas tendencias y riesgos.