

# Confianza y seguridad: una retrospectiva del año 2020

*Apoyando la expresión creativa en 2020, y más allá*

TikTok es el lugar al que acuden millones de personas en busca de entretenimiento, educación y diversión. Para mantener este entorno positivo, hemos logrado importantes avances durante el año para desarrollar aún más nuestra infraestructura en seguridad. En enero, actualizamos nuestras [Normas de la Comunidad](#) porque queríamos que nuestros valores fueran más claros. Este mes, actualizamos esos lineamientos para ilustrar la forma en la que nuestra postura sobre temas complejos, como las autolesiones y el acoso, está en constante evolución.

En todo lo que hacemos -expandiendo nuestros [centros globales de Confianza y Seguridad](#), lanzando funciones de seguridad e iniciando asociaciones con expertos de la industria- nuestro objetivo es mantener TikTok como el hogar de la expresión segura, creativa y auténtica. Al mirar hacia el nuevo año, reflexionamos sobre cómo hemos crecido y lo que hemos aprendido en 2020.

## ***Promoción de la autenticidad en TikTok***

Nos preocupamos profundamente por promover la autenticidad y limitar la difusión de información engañosa. En el transcurso del año, fortalecimos nuestras políticas de integridad y añadimos opciones de reporte para ayudar a nuestra comunidad a marcar el contenido y las cuentas delicadas que propagan desinformación. También desarrollamos relaciones con verificadores de hechos e información, esto para ayudarnos a evaluar la precisión del contenido relacionado con temas relevantes como las [elecciones](#), [COVID-19](#), [vacunas](#), entre otros.

Al mismo tiempo, hicimos importantes inversiones en alfabetización digital para ayudar a nuestros usuarios a tomar decisiones informadas sobre el contenido que ven en línea, desde nuestra serie ["Be Informed"](#) en los Estados Unidos, hasta la campaña [#thinkb4youdo](#) en Singapur y nuestra iniciativa de alfabetización mediática con la [ONG Génération Numérique en Francia](#).

Para responsabilizarnos a nivel público, hemos firmado el Código de Prácticas sobre Desinformación de la Comisión Europea y nos comprometemos a luchar contra la información falsa en TikTok y, respaldar contenido e interacciones genuinos. Creemos que la desinformación daña el entorno de confianza que nuestros usuarios quieren y merecen, e invertimos en medidas para combatirla.

## ***Continuamos nuestro compromiso con la transparencia***

La transparencia es fundamental para generar confianza hacia nuestra comunidad. Este año mejoramos nuestra infraestructura de seguridad para explicar con claridad los motivos que nos orillan a eliminar un contenido, facilitar la apelación de una eliminación y aportar aún más detalles a nuestros [informes de transparencia](#).

Las marcas son una parte creciente de la comunidad de TikTok y nos dedicamos a ayudarlas a conectarse con el público de forma segura. Nuestras asociaciones e integraciones con [OpenSlate](#), el Trustworthy Accountability Group del Reino Unido y la Global Alliance for Responsible Media tienen como objetivo promover la seguridad de las marcas y hacernos responsables de la eliminación de contenido dañino.

Además, abrimos nuestros primeros [Centros de Transparencia y Rendición de Cuentas](#) para brindarles a los legisladores y expertos una visión de primera mano de cómo operamos; moderamos y recomendamos contenido, además de la forma en la que trabajamos para mantener la privacidad y la seguridad. TikTok tiene como objetivo ser un líder de la industria en lo que respecta a la transparencia, en la forma en que operamos y mantenemos a los usuarios seguros, y continuaremos haciendo mejoras en el camino.

## ***Manteniendo TikTok seguro***

La seguridad es siempre una prioridad para nosotros y estamos mejorando constantemente nuestros sistemas para proteger a nuestra comunidad. Además de nuestro dedicado equipo de seguridad global, nos hemos asociado con [HackerOne](#) para expandir el programa público de recompensas por errores, lo que nos permite reforzar los sistemas de defensa con la ayuda de investigadores de seguridad global y expertos de la

industria. Esta es un área en la que esperamos crecer junto con nuestra comunidad. Con ese espíritu, también proporcionamos periódicamente actualizaciones de seguridad y trabajamos con socios, como el [Centro para la Sociedad Digital y el Centro Onno en Indonesia](#), para publicar informes técnicos sobre ciberseguridad.

Cuidar de nuestra comunidad global es una labor compleja que requiere medidas en constante evolución. Priorizamos la seguridad porque nuestros usuarios merecen tranquilidad cuando abren la aplicación. Sin ella, TikTok no podría ser el hogar de la expresión creativa que es en la actualidad.

### ***Priorizar el bienestar de nuestra comunidad***

La pandemia por el coronavirus nos ha impactado a todos y estamos comprometidos a hacer nuestra parte para mantener informada a nuestra comunidad. A principios de este año, lanzamos un centro de recursos sobre el coronavirus en la aplicación y montamos campañas, que incluyen [#HeapsGood](#) en Australia para difundir positividad durante la pandemia, el desafío del lavado de manos [#vudieruatay](#) en Vietnam para fomentar prácticas de higiene y [#happyathome](#) para ayudar a las personas en todo el mundo y recordarles que somos una gran comunidad.

El bienestar se extiende más allá de la salud física: la salud emocional es igual de importante. Durante el año pasado, buscamos los consejos y la opinión de expertos en salud mental, a medida que desarrollábamos políticas más inclusivas e integrales sobre autolesiones, contenido sobre trastornos alimenticios, intimidación y acoso. También presentamos recursos de apoyo emocional con acciones basadas en la evidencia que alguien puede tomar si está luchando por su bienestar.

Este año, participamos en la campaña de prevención del suicidio ‘Septiembre Amarillo’ en Brasil, que impulsaba un mejor acceso a los servicios de salud mental en ese país. En el marco del Día Mundial de la Concienciación sobre la Salud Mental, fomentamos conversaciones entre los usuarios de TikTok sobre ese tema y lanzamos el hashtag [#MentalHealthMatters](#) en los Estados Unidos. Aunado a ello, creamos [un colectivo de creadores de contenido](#) que comparten contenido inspirador sobre bienestar mental en el Reino Unido. Esperamos ayudar a desestigmatizar la salud mental al permitir conversaciones y conexiones para que aquellos que luchan sepan que no están solos.

Para nosotros es importante que todos en TikTok se sientan cómodos y con la confianza necesaria para expresarse. Recientemente fortalecimos nuestras políticas contra el acoso escolar y seguiremos escuchando a los expertos en el tema. Por ejemplo, desarrollamos [campañas](#), [talleres](#) y programas que abogan por la buena ciudadanía digital y la bondad en línea con la Asociación de Padres y Maestros en Estados Unidos, El Ministerio de Comunicación y Tecnología de la Información en Indonesia y la Fundación NASSCOM en India.

### ***Mostrar interés por nuestros usuarios más jóvenes***

En TikTok encontrarás una mezcla muy diversa de personas: desde adultos mayores que aprenden nuevos movimientos de baile hasta adolescentes que encuentran formas creativas de capturar los momentos más alegres de su vida cotidiana. Queremos que todos se sientan seguros en TikTok, particularmente nuestros usuarios más jóvenes. Si bien TikTok es para usuarios mayores de 13 años, reconocemos que la experiencia de los adolescentes puede diferir mucho de la de los mayores.

Dedicamos mucho tiempo a comprender el viaje especial que emprenden los adolescentes y los adultos jóvenes a medida que desarrollan su identidad en línea. Hablamos con regularidad con padres y adolescentes para conocer sus perspectivas, de modo que podamos prepararlos para una experiencia positiva en TikTok, con herramientas para la administración del tiempo de pantalla, la privacidad y los comentarios. El cuidado de los adolescentes más jóvenes es un esfuerzo fundamental, y trabajamos arduamente para estar alerta a los comportamientos potencialmente dañinos, así como actualizar nuestras herramientas, políticas y prácticas en consecuencia. Un ejemplo de ello es nuestra política recientemente actualizada sobre actividades dañinas de menores.

Continuamos nuestro trabajo con organizaciones líderes en seguridad juvenil, como el Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados, el Instituto de Seguridad Familiar en Línea y ConnectSafely, para priorizar la seguridad de los jóvenes en TikTok. Con sus aportes, desarrollamos [Sincronización Familiar](#) y

nuestro [Portal Joven](#), para educar a los adolescentes sobre la alfabetización digital y fomentar conversaciones sobre la seguridad en línea. Para fomentar la seguridad de los jóvenes, la mensajería directa y la transmisión en vivo no están disponibles para las cuentas de usuarios menores de 16 años, lo que ayuda a reducir la posibilidad de que estos usuarios tengan experiencias negativas o dañinas. TikTok también se comprometió con los [Principios Voluntarios para Contrarrestar la Explotación Infantil en Línea](#) y es miembro de [WePROTECT Global Alliance](#).

### ***Construyendo con empatía e inclusividad***

La seguridad y la inclusión van de la mano y creemos en mantener un entorno que celebre a todos. Hemos desarrollado [nuestra política contra la incitación al odio](#) para estar atentos a los escenarios en los que los grupos vulnerables pueden sentirse excluidos o marginados, así como para contrarrestar las ideologías de odio.

Es fundamental que escuchemos las opiniones de nuestros usuarios, aprendamos de ellos y actuemos. Honramos el [Mes de la Historia Afroestadounidense](#), [el orgullo de la comunidad LGBTQ+](#) y otras celebraciones importantes que permiten conversaciones significativas entre la comunidad. En Estados Unidos, lanzamos el [Creator Diversity Collective](#) con usuarios de diferentes orígenes que se reúnen regularmente con nuestro equipo para discutir y compartir ideas sobre diversidad e inclusión, tanto dentro de nuestros programas como en la plataforma.

La verdadera inclusión significa construir una plataforma que todos puedan usar y disfrutar fácilmente. Todavía tenemos trabajo por hacer en este frente y estamos dando pasos importantes para hacer que nuestra plataforma sea más segura para aquellos con sensibilidad visual. Ahora notificamos a los creadores de contenido cuando producen videos que pueden desencadenar epilepsia por fotosensibilidad de usuarios con este tipo de problemáticas, y hemos introducido una función que permite a las personas [omitir el contenido fotosensible](#). También añadimos avisos en la [parte superior](#) de aquellos videos que algunos pueden encontrar demasiado gráficos o angustiantes. Además, implementamos una función de conversión de texto a voz que convierte el texto escrito en audio.

Sentirse seguro es fundamental para una estar cómodo al expresarte y ser creativo. Este año ha sido de crecimiento y desafíos para TikTok, así como oportunidades para innovar en torno a la seguridad y el apoyo a la comunidad. Hemos trabajado para construir una infraestructura sostenible que priorice la seguridad de nuestros usuarios. A medida que nos expandimos sobre esta base, estamos decididos a ser aún más reflexivos y proactivos en las formas en que cuidamos de nuestra comunidad en los años próximos.