

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF INTERNET HOTLINES

INHOPE

**INHOPE – Documento de prácticas recomendadas
para el bienestar del personal**

Versión 2.0 (actualización de 2013)

Creado por: Grupo de tareas para el bienestar del personal 2013

INHOPE – Documento de prácticas recomendadas para el bienestar del personal - Actualización de 2013

Índice

- Presentación
- Introducción y capacitación
- Condiciones laborales
- Seguridad
- Bienestar y apoyo del personal
- Conclusión
- Anexo

Presentación:

Las líneas de denuncia enfrentan desafíos específicos en la selección y contratación de su personal, así como en el apoyo que le ofrecen, dada la naturaleza de la tarea que realizan. El trabajo implica estar expuesto a material ilegal que circula en internet, que en la mayoría de los casos incluye imágenes de abuso sexual infantil.

Este documento define algunas de las cuestiones relevantes que deben tener en cuenta tanto la Asociación INHOPE en general como las líneas de denuncia individuales.

Principio general: Tanto las líneas de denuncia como los empleadores, tienen el deber de garantizar la seguridad y el bienestar de su personal. Este es un requisito ético y legal.

Factores específicos de la línea de denuncia: Existen dos factores específicos inherentes a la actividad de una línea de denuncia que pueden poner en riesgo el bienestar emocional y la salud psicológica del personal de la línea de denuncia: la naturaleza del material y la naturaleza del trabajo.

La naturaleza del material es perturbadora y puede dar origen a afecciones tales como el trastorno de estrés postraumático secundario. Además, la naturaleza del trabajo puede dejar a los empleados en una situación de aislamiento, ya que quienes trabajan con ese material no pueden compartir los detalles de su tarea con su entorno cercano fuera del ambiente laboral de la línea de denuncia.

También es esencial tener en cuenta el riesgo de que la persona que trabaja en contacto con material que incluye imágenes de abuso sexual infantil encuentre ese material atractivo o adictivo. Trabajar con ese material puede crear problemas graves relacionados con una adicción obsesiva a las imágenes o llevar a la persona a fantasear con actividades relacionadas o, en el peor de los casos, a cometer un delito de abuso sexual infantil. Este hecho sería devastador para todas las personas involucradas, sus familias y seres queridos, así como para la línea de denuncia y toda la red de líneas de denuncia.

La naturaleza del trabajo es sedentaria por definición, supone pasar largos períodos mirando una pantalla y, a menudo, implica un grado alto de monotonía, en términos de procesar los informes de manera uniforme. El trabajo requiere ocuparse de los informes recibidos dentro de un plazo definido. Esto ejerce una presión adicional sobre el personal de la línea de denuncia a medida que aumenta el volumen de informes, a menos que haya un aumento en el personal dedicado al análisis de informes.

Esta combinación de monotonía y experiencias traumáticas es común también en otras ocupaciones, principalmente dentro del área de servicios de emergencia. Se sabe que dentro de esas profesiones es necesario contar con el apoyo y la asistencia psicológica adecuados, y también es esencial que las líneas de denuncia tomen con seriedad los problemas de salud y bienestar de su personal.

Existe una gran cantidad de directrices de la Unión Europea relacionadas con los problemas de bienestar y apoyo del personal. *Si bien estas directrices son importantes, lo más importante es la interpretación local que se hace de las directrices y su integración a las leyes locales de cada país. Es muy importante que cada línea de denuncia se asegure de cumplir con las leyes nacionales que, a su vez, reflejarán las directrices relevantes de la Comunidad Europea.*

Responsabilidad

De acuerdo con la legislación de la Unión Europea, la responsabilidad sobre las condiciones laborales es principalmente del empleador, aunque se reconoce también que le corresponde al empleado tomar los recaudos necesarios para resguardar su propia salud y seguridad, así como las de las demás personas que puedan resultar afectadas por su conducta laboral.

Si bien obviamente los contextos legales y culturales de los países en que funcionan las diferentes líneas de denuncia varían, es esencial que se extraigan los puntos clave de este documento y se implementen o se adapten de la manera más eficaz y apropiada posible.

Introducción y capacitación:

La necesidad de precisión y uniformidad en el manejo de informes de la línea de denuncia, junto con la importancia de controlar el nivel de adaptación de un empleado nuevo al material de trabajo, hacen que sea esencial contar con un curso introductorio claramente estructurado y programado para capacitar a los empleados que se incorporan en el entorno de la línea de denuncia. Este curso debe brindárseles tanto a los empleados que se incorporan desde dentro de la organización como a las contrataciones externas.

El curso introductorio debe estar dictado por un integrante experimentado del equipo de la línea de denuncia, que tenga experiencia directa en el manejo de los informes e, idealmente, debe asignarse a un único “supervisor” en vez de compartirse entre varios colegas. A fin de que el supervisor pueda concentrarse en el dictado del curso, es esencial que se reduzcan las obligaciones de ese supervisor o compañero de trabajo durante el período que dure el curso.

Si bien es claro que este enfoque implica una redistribución importante de la carga de trabajo, también significa que los efectos del material denunciado sobre el empleado nuevo se podrán controlar con mayor continuidad. En lo que respecta al bienestar del personal, este punto es evidentemente el aspecto más importante a tener en cuenta.

La duración del curso introductorio variará según el esquema de trabajo de la línea de denuncia y los empleados que participan del curso. En términos de contenido, el programa del curso introductorio debe incluir información sobre la cultura y valores de la organización, así como sobre los procedimientos de la línea de denuncia en sí mismos (para esto último, se recomienda proporcionar un manual de procedimientos), y un panorama general del marco de trabajo y contexto externos, por ejemplo, la función de la junta directiva, las fuentes de financiación y las organizaciones asociadas. Este aspecto es importante tanto para transmitir la relevancia de la tarea que se realiza y enriquecer el trabajo como para capacitar al empleado. El curso introductorio también debe incluir capacitación sobre salud y seguridad.

Al finalizar el curso introductorio, debe haber una sesión de orientación psicológica en la que el consultor de la línea de denuncia pueda evaluar la capacidad del empleado nuevo para lidiar con el contenido del material de trabajo y pueda ayudarlo en ese aprendizaje.

A los fines de profundizar el curso introductorio, el empleado nuevo debe trabajar a la par de un analista de contenido experimentado, para asegurar la exactitud y uniformidad del proceso de manejo de informes. Cuando el tamaño de la línea de denuncia no permita realizar este acompañamiento, debe explorarse la posibilidad de trabajar junto con un analista de una línea de denuncia de una organización asociada o que pueda ofrecer orientación.

El personal de la línea de denuncia debe recibir capacitación adicional permanente, en particular, en el caso de que haya cambios en el marco legal o la tecnología utilizada. Debe reservarse el presupuesto necesario para poder asignarlo a estos fines de inmediato. La línea de denuncia debe explorar la posibilidad de que parte de la capacitación se realice fuera del lugar de trabajo, a fin de que los empleados puedan sustraerse de las presiones y demandas del entorno laboral.

Capacitación de INHOPE: INHOPE ofrece diversas opciones de capacitación a las líneas de denuncia que pertenecen a la asociación. Es vital que el personal de la línea de denuncia participe, siempre que sea posible, de capacitaciones presenciales o, si eso no es posible, de capacitaciones en línea. *Toda la capacitación de INHOPE se brinda a partir de la regla de “formar al formador”. Según esta regla, se proporcionan a quien recibe la capacitación los materiales y las herramientas para que pueda capacitar a otras personas de su lugar de trabajo si no pueden asistir a la capacitación presencial.*

Otras necesidades de capacitación pueden identificarse mediante un proceso de evaluación periódico y la redacción de Planes de Desarrollo Personal. Dada la naturaleza de la actividad de la línea de denuncia, es importante tanto para la organización como para el empleado que esas evaluaciones se realicen con regularidad, a fin de evaluar el desempeño y asegurar que se mantenga la motivación constante mediante la fijación conjunta de objetivos continuos.

Las reuniones y actividades de capacitación del equipo también pueden revelar áreas en las que se requiera mayor capacitación: nuevamente, esas actividades son esenciales en sí mismas, para promover el establecimiento de vías de comunicación y relaciones honestas y eficaces dentro del equipo de la línea de denuncia, y para fomentar y alentar una red de apoyo mutuo. Cuando

el analista tenga que trabajar solo, sería útil explorar la posibilidad de asociarse con otra línea de denuncia a fin de proporcionarse apoyo mutuo.

Condiciones laborales:

a) Condiciones laborales generales relacionadas con todos los contextos de empleo

Cada país representado en la Asociación INHOPE tendrá su legislación nacional que rija las condiciones laborales generales, así como disposiciones específicas para cada industria en particular. Además, la Comunidad Europea ha promulgado una serie de leyes pertinentes para este punto.

Este capítulo de ninguna manera busca anular ni suplantar los requisitos nacionales e internacionales existentes, sino que simplemente tiene el objetivo de destacar una serie de factores que probablemente sean relevantes a la hora de determinar la manera en que la organización planifica las jornadas laborales y los espacios de trabajo de sus empleados.

Equipo de trabajo

Por definición, cualquier persona que maneje informes sobre material ilegal circulante en internet trabajará principalmente con una computadora, ya sea accediendo al contenido en sí mismo o usando bases de datos, correos electrónicos, etc., para procesar los informes. Existen diferentes factores ambientales y físicos que son relevantes para las condiciones laborales. Entre ellos, se incluyen la pantalla, el teclado, el soporte de documentos, el escritorio, la silla, el apoyapié, el espacio, la iluminación, el reflejo y el resplandor, el ruido, el calor, la radiación, la humedad, el software y el diseño del puesto.

Además, hay una serie de riesgos muy conocidos y documentados que se asocian particularmente al uso habitual y a largo plazo de computadoras. Estos riesgos se clasifican en varias categorías amplias:

- a) Problemas posturales
- b) Problemas visuales
- c) Fatiga y estrés

Los problemas posturales a menudo pueden rectificarse mediante adaptaciones ergonómicas simples de la estación de trabajo o de la silla que garanticen que la altura sea apropiada y que el equipo se pueda ajustar lo suficiente para adaptarse a las necesidades de cada empleado. Se

deben ofrecer apoyapiés, apoyos para las muñecas, soportes de documentos y cualquier otro elemento de apoyo adecuado, según sea necesario. En todos los cursos introductorios para empleados nuevos, se debe incluir orientación sobre el uso correcto del equipo de trabajo, a fin de protegerlos contra lesiones que pueden evitarse.

Siempre que sea posible, las líneas de denuncia deben evitar el uso extendido de computadoras portátiles, ya que son mucho menos cómodas y es más probable que acarreen problemas de espalda y cuello, lesión por esfuerzo repetitivo (repetitive strain injury, RSI), que se conoce más precisamente como trastornos de los miembros superiores y se presenta más con más frecuencia en forma de lesiones de la muñeca, y otros problemas físicos.

La repetición del movimiento de pulsación de teclas es un factor crítico en la aparición de la RSI; por lo tanto, la velocidad de trabajo y el tiempo total de trabajo son factores extremadamente importantes. Las investigaciones realizadas y la experiencia indican que cuatro horas diarias es la cantidad máxima de horas de trabajo consideradas seguras para evitar la RSI. Es poco probable que las actividades de la línea de denuncia excedan este nivel de uso continuo del teclado, pero los empleadores y empleados deben ser conscientes de los riesgos y alternar entre diferentes tareas laborales, a fin de minimizar dichos riesgos.

Respecto de los problemas de visión, no hay pruebas de que trabajar frente a una pantalla pueda causar afecciones o daño permanente a los ojos. Sin embargo, puede cansar la vista y producir molestias. Hay algunas medidas muy simples que pueden mitigar los posibles efectos perjudiciales, por ejemplo, cambiar la posición de la pantalla o usar protectores de pantalla para evitar el resplandor. También deben usarse pantallas antirreflejo. Asimismo, es importante garantizar que la oficina de la línea de denuncia esté bien iluminada, con luz natural siempre que sea posible.

El problema de la fatiga y del estrés es de especial preocupación en el entorno laboral de las líneas de denuncia. El estrés se analizará en el capítulo sobre bienestar y apoyo del personal. Sin embargo, se requiere un enfoque amplio para tratar el problema de la fatiga, que implica garantizar que el diseño del puesto sea adecuado.

Diseño del puesto y descansos de la pantalla

Este punto consiste principalmente en incluir variedad en las tareas. Las directrices de la Unión Europea sobre el uso de equipos con pantalla¹ requieren que se planifiquen actividades de manera tal que se garanticen descansos de la pantalla. A pesar de que quizás no haya normativas que regulen la frecuencia o duración de los descansos, los siguientes principios pueden ser útiles:

- La frecuencia de los descansos es más importante que su duración. Los descansos deben tomarse antes de que el empleado se canse, no para recuperarse una vez que está cansado, es decir, su función debe ser preventiva en lugar de reparadora.
- Los descansos o cambios de actividad deben considerarse parte de la jornada laboral. Deben reducir el tiempo de trabajo frente a la pantalla, en vez de forzar a los empleados a redoblar el esfuerzo o a prolongar la jornada para recuperar el tiempo perdido.
- Son más útiles los descansos cortos y frecuentes que los descansos largos ocasionales.
- Siempre que sea posible, los descansos se deben tomar en un lugar que no sea frente a la pantalla. De lo contrario, se debe recurrir a herramientas de recreación en internet para que el empleado descanse de las tareas de la línea de denuncia, aunque estas actividades no ofrecerán el mismo descanso que se obtiene al dejar de mirar la pantalla.
- En general, es mejor darles a los usuarios la libertad de decidir cuándo tomarse un descanso. Sin embargo, puede considerarse más importante fijar descansos programados, a fin de garantizar el apoyo y cohesión dentro del equipo. Cada línea de denuncia debe tener en cuenta la opinión de su personal sobre cuál de los dos enfoques será más beneficioso.

Es importante que todas las organizaciones evalúen periódicamente las condiciones laborales y el diseño de los puestos del personal de la línea de denuncia. Debe alentarse al personal a que brinde con frecuencia su opinión, y se debe evaluar objetivamente el equipo de trabajo y el entorno laboral en general. Para ayudar en esta tarea, se incluye una serie de preguntas posibles al final de este documento, en el Anexo 3.

b) Condiciones laborales específicas de las líneas de denuncia

A pesar de que el tipo de trabajo que realizan los empleados de una línea de denuncia siempre supondrá una cuota de estrés, establecer condiciones laborales apropiadas y de apoyo puede contribuir de manera significativa a que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo y a mantener un ambiente laboral seguro y saludable. Los siguientes puntos pueden ser útiles para alcanzar este objetivo.

Espacio de trabajo

La distribución y el diseño del espacio de trabajo son de especial importancia para el entorno laboral de la línea de denuncia. Es importante alcanzar un equilibrio entre la privacidad y la colaboración. Por un lado, es útil proteger la pantalla en la que trabajan los empleados de la línea de denuncia pero, por el otro lado, no deben estar demasiado aislados. Si es posible, se pueden usar paredes o paneles divisorios, preferentemente de una altura adecuada para permitir la interacción entre los integrantes del equipo.

Descansos

Es aconsejable establecer un área de descanso separada, de manera que el personal pueda salir del ambiente de la línea de denuncia para relajarse. Este punto es particularmente importante para la pausa para almorzar: en ninguna circunstancia el personal debe comer mientras procesa informes de la línea de denuncia.

Seguridad:

El tema de la seguridad abarca dos aspectos diferenciados, a saber: la seguridad física y la seguridad electrónica. Los dos tipos de seguridad son igual de importantes para las líneas de denuncia.

Primero, respecto de la seguridad física, puede decirse que abarca tanto la seguridad del edificio laboral como la de las personas. Lo que es más importante, es posible que el personal de la línea de denuncia esté en situación de vulnerabilidad debido al tipo de trabajo que realiza. El personal puede recibir críticas injustas, correos agresivos o amenazantes, e incluso su seguridad personal puede verse en peligro. Es responsabilidad de la línea de denuncia reducir al mínimo las amenazas contra el personal.

Una manera de lograrlo es asegurarse de proteger la identidad de los empleados de la línea de denuncia, y que solo se dé a conocer la identidad de los voceros designados, por ejemplo, ante los medios de comunicación. Se debe cumplir estrictamente con los requisitos de protección de datos, en los diferentes contextos de información del empleado, información de los denunciantes e información contenida en los informes (incluidas las imágenes, ver más abajo).

El edificio mismo debe ser seguro y mantenerse en el mayor anonimato posible, tanto para garantizar la seguridad del personal como para reducir las posibilidades de que ingresen personas sin autorización u ocurran robos dentro de las instalaciones. Cuando las líneas de denuncia compartan el edificio con otras organizaciones o estén situadas dentro de una organización mayor, el área de la línea de denuncia dentro del edificio debe ser extremadamente segura, y solo debe permitirse el acceso del personal o de visitantes autorizados. Estas medidas son esenciales, no solo para proteger al personal de la línea de denuncia, sino también para evitar que el personal de las demás áreas se encuentre por accidente con material ilegal, perturbador u ofensivo.

Se recomienda vehementemente que el personal de la línea de denuncia no trabaje solo, en horarios nocturnos ni durante los fines de semana. Si eso no es posible, debe prestarse especial atención a la seguridad física. Por ejemplo, los pasillos, las áreas de ingreso y los estacionamientos deben estar bien iluminados y, si es necesario, deben proporcionarse botones antipánico y alarmas personales.

Para las líneas de denuncia que conserven copias de las imágenes denunciadas, se debe tener en cuenta que sus edificios contienen colecciones de imágenes de abusos que pueden atraer la atención de otras personas. En consecuencia, la seguridad física debe reforzarse mediante medidas de seguridad electrónica para garantizar que las imágenes estén codificadas y que se conserven durante la menor cantidad de tiempo posible, la mínima necesaria para procesar los informes relevantes.

En todos los contextos de líneas de denuncia, es esencial que se use una computadora exclusiva para procesar los informes de la línea de denuncia, y que esa computadora no se use con ningún

otro fin. Esta medida sirve para prevenir accesos no autorizados o accidentales al material o a la información sobre el material (por ejemplo, el historial de navegación), y a la información acerca de los denunciantes, que esperan que la línea de denuncia mantenga la confidencialidad, tal como debe hacerlo. El análisis de informes debe realizarse solamente en la oficina y nunca desde el hogar.

Bienestar y apoyo del personal

Organización

Es esencial considerar el bienestar y el apoyo del personal dentro del contexto más amplio de la cultura organizacional, que debe estar sostenido por un estilo de gestión apropiado.

Las líneas de denuncia deben fomentar una cultura organizacional que aliente a los empleados de todos los niveles a expresar sus opiniones y preocupaciones sin temor a ser juzgados o criticados. La cultura debe ser colaborativa y de apoyo mutuo en lugar de competitiva, a fin de minimizar las barreras psicológicas dentro de la organización.

Comunicación

La cultura comunicacional también debe reflejar los valores de la organización, y las líneas de denuncia deben trabajar para crear una cultura comunicacional abierta que ofrezca amplias oportunidades de opinión y toma de decisiones compartida. Dada la naturaleza del material y el hecho de que en muchas organizaciones la política general la fija una junta o grupo directivo externo y en gran medida ausente, es esencial que el personal de la línea de denuncia se apropie de las decisiones tomadas y de su implementación, a fin de enriquecer sus trabajos y darle sentido a la tarea realizada.

Dirección

El estilo de dirección debe ser abierto, accesible y flexible. Es particularmente importante que el personal que trabaja con material difícil y, a veces, perturbador, pueda compartir abiertamente sus experiencias con los colegas y directivos sin sentir que la percepción sobre su desempeño se verá perjudicada si lo hace. Los empleados a menudo confían muchísimo en los colegas del mismo equipo para obtener el apoyo emocional y psicológico que necesitan, ya que el resto de

los integrantes de la organización y personas ajenas a ella a menudo no entienden las presiones específicas que este tipo de trabajo implica. Es importante contar con mecanismos rápidos y eficaces de resolución de conflictos para resolver cualquier dificultad interpersonal que pueda surgir. Se sugiere ofrecer un servicio de asistencia psicológica para ocuparse de estos temas.

Consolidación de los equipos de trabajo

La consolidación de los equipos de trabajo debe ser una prioridad para los empleados de la línea de denuncia y las personas que los dirigen y les prestan apoyo. Siempre que sea posible, la consolidación de los equipos de trabajo debe realizarse fuera del entorno laboral, mediante actividades y experiencias compartidas diseñadas con ese objetivo. Es importante asegurarse de que algunas de esas actividades compartidas se relacionen directamente con los problemas laborales de la línea de denuncia, a fin de remarcar la importancia de la tarea realizada, por ejemplo, programar visitas a otras organizaciones que se ocupen del contenido ilegal que circula en internet, como autoridades públicas, grupos de bienestar infantil, proveedores de servicios de Internet y organizaciones que trabajen con infractores.

Para garantizar el bienestar y el apoyo del personal, se recomienda que los equipos de las líneas de denuncia se reúnan periódicamente, a fin de que el personal pueda conversar e intercambiar opiniones sobre su trabajo. Idealmente, esas reuniones deben realizarse en un ambiente informal, para permitirles a las personas expresarse libremente sobre sus experiencias.

Asistencia psicológica

No se conocen con certeza los efectos psicológicos de ver material perturbador que incluya imágenes de extrema violencia, humillación, pornografía y, especialmente, abuso sexual infantil. Debe ser una prioridad para las líneas de denuncia ofrecer apoyo psicológico para el personal involucrado en el procesamiento de informes y evaluación del material. Si otros integrantes del personal deben hablar sobre asuntos como el abuso sexual infantil como parte de sus tareas (p. ej., especialistas técnicos, funcionarios de comunicaciones), a ellos también se les debe ofrecer apoyo psicológico si es necesario, incluso si no ven las imágenes en cuestión.

A fin de prevenir e identificar problemas emocionales o mentales causados o exacerbados por el trabajo en la línea de denuncia, se debe proporcionar a todo el personal asistencia psicológica

individual o reuniones que les permitan hablar sobre ello. Estas actividades deben realizarse periódicamente. Además, la asistencia psicológica grupal resulta útil para explorar problemas relevantes y ayudar a consolidar los equipos de trabajo, así como para prevenir crisis en los equipos de trabajo.

Se debe tener especial cuidado al seleccionar un consultor psicológico adecuado. El profesional debe tener experiencia y conocimientos específicos en el manejo de situaciones traumáticas en el lugar de trabajo.

En este contexto, la confidencialidad es un punto importante. Puede llegar a ser un problema si el consultor tiene inquietudes respecto de los efectos que tiene sobre una persona el hecho de trabajar en una línea de denuncia o los riesgos potenciales para la organización. La confidencialidad de la asistencia psicológica debería definirse claramente sobre la base de la legislación nacional y los compromisos asumidos por los profesionales. Idealmente, los empleados deberían poder hablar sobre los asuntos problemáticos directamente con su supervisor inmediato, y se los debe alentar a que así lo hagan (se recomienda pedir asesoramiento legal sobre este punto).

Además de la asistencia psicológica habitual, se debe contar con la posibilidad de realizar reuniones específicas luego de que ocurran incidentes críticos, a fin de poder hablar sobre ello si es necesario, por ejemplo, en casos de incidentes de alcance nacional o en casos especialmente estresantes o perturbadores debidos a una situación relacionada con el trabajo de la línea de denuncia. Siempre debe haber asistencia psicológica disponible a la que poder recurrir en casos de emergencia de ser necesario.

En ocasiones, los empleados pueden no ser capaces de identificar por sí mismos el estrés o malestar que están sufriendo, e incluso pueden manifestar un estado de negación respecto de los efectos de su trabajo. Resultará beneficioso para los supervisores y directivos de la línea de denuncia capacitarse respecto de la detección temprana de síntomas de estrés o trauma, a fin de apoyar al personal de la manera más plena y eficaz posible. Esto inevitablemente requiere que haya un alto grado de confianza entre los supervisores y el personal, y subraya la necesidad

de crear una cultura organizacional y estilo de dirección apropiados, tal como se mencionó previamente en este capítulo.

La oportunidad de recibir asistencia psicológica no debería limitarse al personal actual. Los mecanismos para lidiar con las dificultades y las estructuras de apoyo mutuo que hay dentro de los equipos de las líneas de denuncia pueden significar que los efectos perjudiciales de la actividad no salgan a la luz hasta que el empleado haya abandonado la organización o cambiado de trabajo. Por lo tanto, deben ponerse a disposición de los ex empleados sesiones de asistencia psicológica relacionada con su actividad en la línea de denuncia, cuando ellos así lo soliciten y durante un período prolongado después de finalizada la relación laboral.

Otros métodos de reducción del daño

Las líneas de denuncia deben examinar otras maneras de minimizar o reducir el daño causado. Algunas líneas de denuncia han incluido en el pasado consolas de Tetris y Wii para permitirles a los analistas concentrarse en actividades no perjudiciales durante períodos cortos de tiempo. Esas herramientas han demostrado ser muy beneficiosas, ya que pueden actuar en muchos sentidos como un “botón de reinicio” que les permite a los analistas ser más eficaces y limitar los efectos perjudiciales de la actividad.

Conclusión

Las organizaciones de líneas de denuncia deben reconocer el grado importante de responsabilidad que tienen respecto del bienestar psicológico de su personal y deben ser conscientes de la posibilidad de que se presenten acciones judiciales en su contra en el caso de que se perciba que han descuidado su deber de apoyar y proteger al personal de manera adecuada.

La existencia de una red internacional como la de la Asociación INHOPE tiene un gran potencial para identificar y establecer prácticas recomendadas uniformes en el manejo de problemas que son, en esencia, globales.

Todavía hay diferencias significativas tanto en las leyes como en la práctica, por ejemplo, en términos de empleo, salud y seguridad, protección de datos, y definiciones respecto del contenido ilegal y las actividades relacionadas con el abuso sexual infantil.

De la misma manera, es inevitable que haya variaciones importantes en los recursos con los que cuenta cada línea de denuncia para cumplir con las prácticas recomendadas.

Por lo tanto, es esencial que la Asociación INHOPE identifique qué cuestiones son innegociables, así como aquellas para las cuales sí hay un grado de flexibilidad, de manera que los integrantes de la asociación puedan tener prioridades claras al incorporar procedimientos y procesos para incrementar el bienestar del personal.

Anexo 1

Principios comunes - Lista de verificación para la inspección de la estación de trabajo²

1. Pantalla

- a. ¿El monitor se puede reclinar en todas las direcciones?
- b. ¿Está colocado a una altura adecuada?
- c. ¿Los caracteres están bien definidos, tienen el tamaño adecuado y el espacio adecuado entre ellos?
- d. ¿Hay algún tipo de parpadeo?
- e. ¿Se pueden ajustar el brillo y el contraste?
- f. ¿La pantalla no tiene ningún resplandor ni reflejo?
- g. ¿Se limpia fácilmente?

2. Soporte de documentos: se usa cuando el analista tiene que leer desde un documento impreso para escribirlo en la computadora

- a. ¿Hay un soporte de documentos?
- b. ¿El soporte de documentos está colocado a la altura y en la posición adecuadas respecto de la pantalla?
- c. ¿Se puede ajustar en todas las direcciones?
- d. ¿Afecta la legibilidad de los documentos?

3. Teclado

- a. ¿El teclado es desmontable?
- b. ¿Se puede ajustar?
- c. ¿Las teclas se pueden leer fácilmente?
- d. ¿Hay espacio suficiente entre el teclado y el borde del escritorio?
- e. ¿Hay apoyo para las manos o muñecas?

² Basado en la lista y el adjunto técnico de la normativa sobre el uso de equipos con pantallas

4. Otros dispositivos de entrada de datos

- a. ¿El mouse tiene un agarre cómodo?
- b. ¿Es posible hacer clic en los botones sin esfuerzo?
- c. ¿Se usa sobre una superficie adecuada, p. ej., una almohadilla?

5. Escritorio o superficie de trabajo

- a. ¿Permite ajustar los demás elementos del equipo de trabajo?
- b. ¿Está colocado a una altura adecuada?
- c. ¿Se puede ajustar la altura?
- d. ¿Hay suficiente espacio para las piernas?
- e. ¿Hay algún obstáculo debajo del escritorio?
- f. ¿Tiene una superficie mate?

6. Silla

- a. ¿Se puede ajustar la altura del asiento?
- b. ¿Ofrece soporte para la espalda?
- c. ¿Se pueden ajustar la altura y inclinación del soporte para la espalda?
- d. ¿La base es estable?
- e. ¿Ofrece soporte adecuado para la región lumbar?
- f. ¿Ejerce algún tipo de presión en los muslos o detrás de las rodillas?

7. Apoyapié

- a. ¿Hay un apoyapié disponible?

8. Espacio

- a. ¿Hay espacio para moverse en la estación de trabajo?
- b. ¿El operador puede cambiar de posición y variar los movimientos?

9. Posición e iluminación

- a. ¿La estación de trabajo está posicionada de manera adecuada respecto de las fuentes de luz natural?
- b. ¿La estación de trabajo está posicionada de manera adecuada respecto de las fuentes de luz artificial?
- c. ¿Hay iluminación natural adecuada?
- d. ¿Las ventanas están provistas de cortinas u otro elemento de protección?
- e. ¿La iluminación natural da lugar a que se refleje la luz y haya resplandor?
- f. ¿Hay iluminación artificial adecuada?
- g. ¿La iluminación artificial da lugar a que se refleje la luz y haya resplandor?
- h. ¿El operador puede ajustar el brillo y la intensidad de la iluminación artificial?
- i. ¿Hay pantalla antirreflejo?
- j.

10. Instalación eléctrica

- a. ¿Todos los enchufes, tomas de corriente e interruptores están en buenas condiciones?
- b. ¿Hay alguna toma de corriente sobrecargada?
- c. ¿Hay algún cable pelado?
- d. ¿Hay algún cable colgando?

11. Ambiente

- a. ¿La temperatura está a un nivel adecuado?
- b. ¿El nivel de humedad es adecuado?
- c. ¿Hay ruido proveniente de los equipos cercanos?
- d. ¿Hay ruido proveniente de la calle?
- e. ¿Hay humo proveniente de los equipos cercanos?
- f. ¿Se ha proporcionado un dispositivo antiestático?
- g. ¿Hay un exceso de radiación proveniente de la estación de trabajo del operador?
- h. ¿Hay un exceso de radiación proveniente de las estaciones de trabajo cercanas?

13. Software

- a. ¿Se cuenta con el software adecuado para la tarea?

- b. ¿El software es fácil de usar?
- c. ¿La información se muestra en un formato adecuado?
- d. ¿La información se muestra a una velocidad adecuada?
- e. ¿Se ofrece una devolución sobre el desempeño?
- f. ¿Hay alguna aplicación de monitoreo en funcionamiento?
- g. ¿Se ha proporcionado la capacitación apropiada al operador?