



MAYO 2019

**INFORME**

**BOTS, NETCENTERS Y  
COMBATE A LA IMPUNIDAD**

**EL CASO DE GUATEMALA**

# ÍNDICE

Glosario .....	03
Introducción .....	04
Marco conceptual .....	05
¿Cómo operan los <i>netcenters</i> ? .....	08
La evidencia en Guatemala .....	09
¿Cómo funciona un netcenter por dentro? .....	17
La Purga mundial en twitter .....	20
El discurso de odio del Netcenter .....	21
El Netcenter en procesos decisivos .....	28
La transmediatización de la campaña de difamación .....	29
Conclusiones .....	32

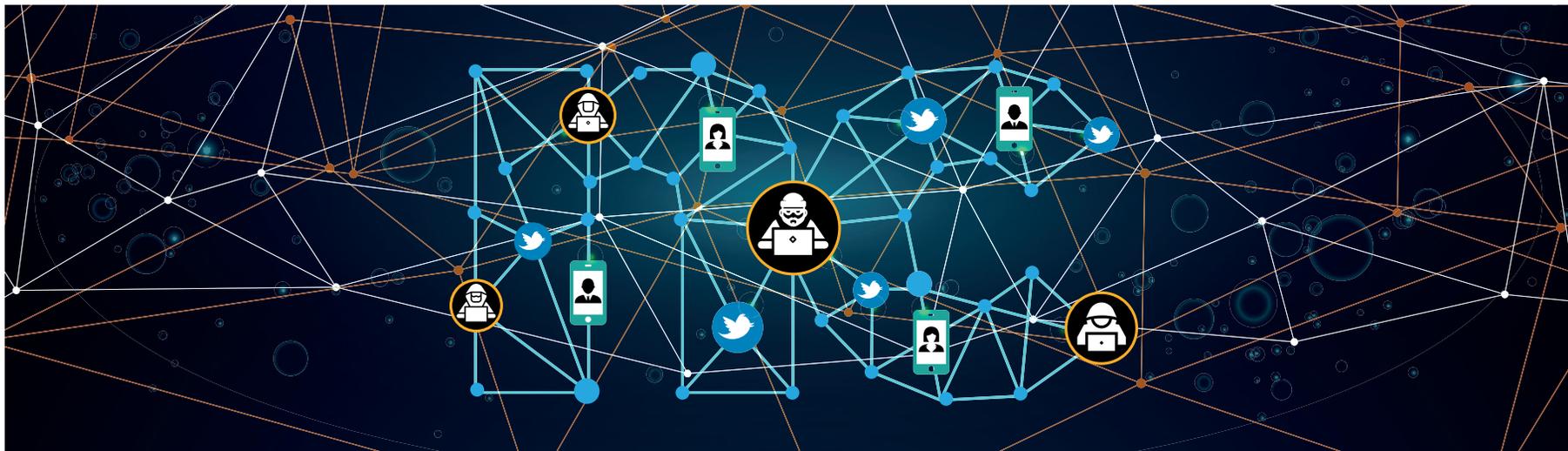
## GLOSARIO

- ▶ **Alcance máximo:** estimación del número de cuentas mayor que puede alcanzar el tema (topic).
- ▶ **Alcance:** el número de cuentas que fueron alcanzadas por el tema (topic).
- ▶ **Bot:** software que intenta entender las necesidades de una persona a través de un lenguaje natural. Un bot es capaz de llevar a cabo tareas concretas e intenta entender el comportamiento humano<sup>1</sup>.
- ▶ **Chatbot:** es la evolución de un bot; es un servicio que utiliza la inteligencia artificial con el que las personas interactúan a través de la interfaz de un chat.
- ▶ **Contributors:** cuenta que más *tweets* ha enviado de un tema.
- ▶ **Cuenta Madre:** cuenta grande o principal de un Netcenter; principalmente genera los mensajes que son repetidos o puestos en la agenda por las cuentas secundarias.
- ▶ **Cuentas secundarias:** cuentas pertenecientes a un Netcenter que se dedican a generar información en masa para influir la opinión de un tema.
- ▶ **Cuentas top:** cuentas con el mayor número de menciones, respuestas, likes y retweets.
- ▶ **Hashtag:** es una palabra del inglés que se puede traducir como 'etiqueta'. Se refiere a la palabra o la serie de palabras o caracteres alfanuméricos precedidos por el símbolo de la almohadilla (#); se utiliza para presentar de manera pública un tema o temas.
- ▶ **Hater:** Dentro del espacio de internet, se denomina haters a aquellos individuos que se expresan dentro de la plataforma con hostilidad, reproducen discursos de odio sobre grupos específicos de la población.
- ▶ **Influencer - influenciador:** cuenta vinculada con el tema que tiene más seguidores.
- ▶ **Netcenter:** puede ser definido como un conjunto de cuentas conectadas directa o indirectamente de forma física o virtual. Puede incluir en sus usuarios cuentas de personas reales, instituciones reales, perfiles falsos de personas, de instituciones ficticias, usuarios con nombres y fotografías (ID) robados de personas reales.
- ▶ **Topic:** puede ser entendido como el tema: palabras buscadas o relacionadas, usuarios o hashtags.
- ▶ **Fakenews:** noticias falsas o manipuladas; normalmente son un producto pseudo periodístico difundido a través de portales de noticias, prensa escrita, radio, televisión y redes con el fin de engañar a la población respecto a un tema.

---

1. <https://www.novicell.es/es/blog/chatbot-glosario/>

# INTRODUCCIÓN



Desde el lanzamiento del caso “Cooptación del Estado” (junio 2016) hasta la actualidad, se ha desplegado en las redes sociales un conjunto de mensajes que atacan explícitamente a operadores de justicia, líderes de sociedad civil, periodistas, fiscales del Ministerio Público y miembros de la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala. Lo más relevante de esta campaña es que se busca, mediante el descrédito a ciertas personas, desacreditar las investigaciones de casos vinculados a corrupción que están debidamente fundadas en pruebas presentadas a la justicia conforme al debido proceso.

El objetivo del presente informe es describir el esquema de funcionamiento de los denominados “netcenter” en Guatemala a partir de un análisis estructural del comportamiento de cuentas en redes sociales. El mismo no refiere a personas específicas, ni a estructuras criminales, sino al fenómeno en cuestión y cómo ha afectado a ciudadanos y ciudadanas que forman parte, desde diversos ámbitos, de los esfuerzos anti-impunidad desplegados en el país.

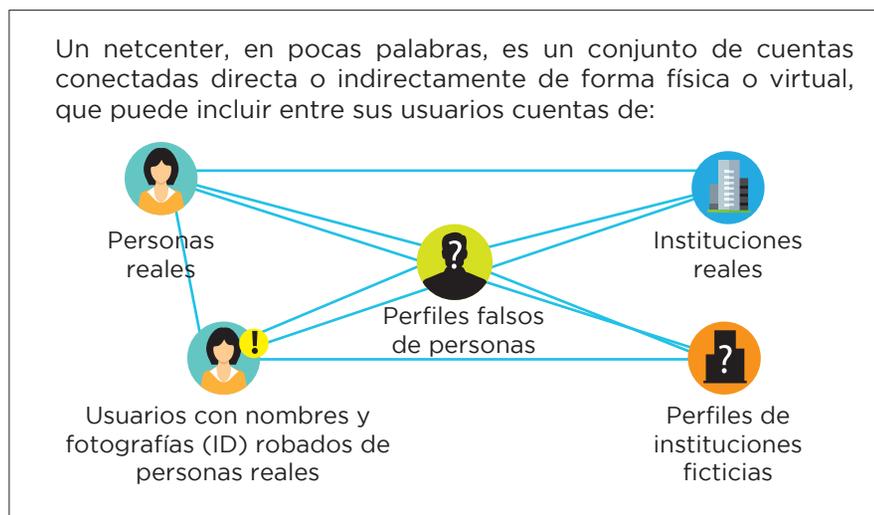
El artículo 3 del acuerdo de creación de CICIG señala que la Comisión está facultada para (I) Publicar informes generales y temáticos sobre sus actividades y los resultados

de las mismas, incluyendo recomendaciones de conformidad con su mandato. La CICIG acepta todas las críticas que, en el marco del respeto y fundamentadas técnicamente, se puedan dar en torno a su labor. Al mismo tiempo promueve la libertad de expresión como un componente fundamental de la consolidación de la democracia en Guatemala, tal como lo señala en sus Principios de Comunicación Pública. Sin embargo, la utilización de redes sociales para perseguir a defensores de derechos humanos, operadores de justicia y periodistas, que constata este informe, busca deslegitimar los avances en la lucha contra la impunidad.

## MARCO CONCEPTUAL

Los *bots* pueden ser definidos como un programa informático que elabora tareas repetitivas a través de internet. De acuerdo con Shao (2017) en twitter el 66% de los mensajes que contienen links a sitios de información son publicados por *bots* que se encargan de enviar automáticamente los datos (Shao, 2017). Varias investigaciones recientes señalan que se han “usado *bots* sociales para infiltrarse en discurso político, manipular discusiones públicas, robar información personas y difundir la desinformación” (Ferrara et al, 2016:96).

Las estructuras denominadas *netcenters* podrían ser definidas como grupos anónimos que crean múltiples cuentas falsas en redes sociales, pero que no representan a una persona física. De esta manera, se pueden crear tendencias de opinión en redes sociales que necesariamente no representan la opinión real de la población. Los *netcenters*, escondidos en el anonimato que permite el uso de IP dinámicos, siguen pautas de un relato construido a nivel central que luego replican, en este caso, en contra del combate a la impunidad en Guatemala.



Al estar conectadas entre sí forman un efecto derrame, el cual llega a afectar a usuarios reales, buscando modificar o moldear la opinión que estos tengan respecto de una situación en general o particular<sup>2</sup>. Los *netcenters* en su mayoría funcionan como un enjambre, buscando un efecto derrame, intensificado y dirigido en las redes sociales a un tema o a una persona real. Los estudios demuestran que un usuario que controle un netcenter (cuenta madre) puede tener un crecimiento de 5-10 usuarios falsos por día, lo que equivale a un crecimiento mensual de 150 a 300 seguidores.

Debido a su crecimiento continuo, al momento de realizar una búsqueda sobre estos temas, la masa de información o publicaciones generadas por los *netcenters* generan un sesgo en las redes sociales, que se convierten en los primeros resultados que una persona en cualquier parte del mundo encuentra al buscar información sobre un tema específico, como CICIG o la lucha contra la impunidad y la corrupción.

Como se ha evidenciado públicamente, los *netcenters* son un problema real que ocasiona un daño progresivo a la imagen y accionar

de cualquier individuo o institución que sea objeto de su accionar. Los esfuerzos de investigación realizados desde la CICIG han evidenciado los siguientes aspectos:

- Cuentas asociadas a los *netcenters*.
- Modos en los que operan.
- Geolocalización de las cuentas.
- Cuentas madre y principales influenciadores.
- Agenda.

A su vez, la estrategia de prevención y reacción frente a los *netcenters* ha permitido colocar en la opinión pública la noción de la existencia de estas redes, a tal punto que se han generado reportes en medios de comunicación que han informado a la sociedad guatemalteca del impacto y peligro que estas redes de desinformación representan. Las investigaciones publicadas han realizado esfuerzos por prevenir y alertar sobre las repercusiones de legitimar cuentas falsas dedicadas a desprestigiar o atacar la lucha contra la corrupción y la impunidad.

2. XI Informe Anual de labores de la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala.

La comunicación pública y la creación de **agenda pública** es un espacio que tradicionalmente estuvo reservado para la interacción entre tres esferas:

- 01 ▶ Medios de comunicación.**
- 02 ▶ Actores de poder** (político, económico, religioso, cultural, etc.) y
- 03 ▶ Opinión pública.** Esta última, vista tradicionalmente con un rol mayoritariamente pasivo.

Sin embargo, desde el crecimiento de la web 2.0 y el concepto **“broadcast yourself”** ha existido una mayor participación en la construcción de agenda pública por parte de los usuarios. Este hito tecnológico se ha convertido en una oportunidad para la aportación de mayor pluralismo al debate en la agenda pública (McNair, 2012; Riorda, 2017; Ponce, 2017).

En la actualidad, la relación entre las redes sociales y políticas es cada vez más cercana y relevante, afectando directamente la opinión pública. Son muchos los ejemplos en el mundo y en la historia, entre los que se destacan la Primavera Árabe, Egipto, las ma-

nifestaciones ciudadanas de 2015 en Guatemala, Honduras y recientemente Nicaragua, muestran el alcance e impacto de redes sociales como *twitter* y *facebook* y su capacidad de incidencia en un momento y territorio determinado.

Conceptos como qué temas son tendencia en redes sociales se han vuelto comunes a la hora de jerarquizar un tópico de interés para la opinión pública. La **transmediatización** ha jerarquizado a las redes sociales y se ha convertido en una oportunidad para que sean los propios medios masivos de comunicación los que relaten los comentarios y contenidos subidos por los usuarios.

Pero ¿Qué es lo que pasa cuando los contenidos subidos a redes sociales no son originariamente de usuarios reales? ¿Qué sucede cuando se simulan voluntades u opiniones de personas que no existen en la vida real, pero que logran difundir opiniones en redes sociales? ¿De qué manera se pueden construir mayorías falsas que generen espirales del silencio de las verdaderas mayorías?

Los *netcenters* y la construcción de *fake news* ha sido la respuesta que distintos grupos de poder

han dado para acrecentar su incidencia en la agenda pública. La cobertura de los medios masivos y las supuestas manifestaciones de adhesión ciudadana son conseguidas mediante inteligencia artificial, inventando mayorías falsas, inexistentes.

¿Qué sucede cuando estos grupos de poder construyen esas falsas mayorías de opinión pública en redes sociales? ¿Y cuando logran cobertura de los medios masivos de comunicación sobre supuestos apoyos ciudadanos, que no son tales?

La manera más eficaz que han encontrado estos grupos de inteligencia artificial es la creación de **usuarios falsos en redes sociales**, que no aumentan necesariamente el alcance (difusión) de los contenidos compartidos, pero sí dan una estructura de aparente mayoría.

El problema se agrava más cuando **estructuras criminales** se apropian de este modus operandi con el objeto de lograr incidencia en la agenda pública.

De la mano de esta estructura de creación de agenda pública viene la aparición de las **fake news** (noticias falsas), contenidos que

tienen una aparente estructura de noticia, pero que se basa en hechos no documentados, con una estructura de relato enfocada al *infotainment* (aspectos de información y de entretenimiento), lo que hace más factible que se compartan los contenidos. Los contenidos falsos son ampliamente difundidos, recogidos muchas veces por la prensa o por *influencers* (personas con gran cantidad de seguidores en redes sociales) que instalan “climas de opinión”.

En función de estos climas de opinión se puede condicionar el *framing* (encuadre) que los medios masivos de comunicación le pueden dar a las noticias.

Normalmente la construcción de estas mayorías artificiales en redes sociales tiende a la creación o profundización de clivajes temáticos que permitan dividir supestandamente a la población en torno a un tema específico. El ejemplo de quienes atacan a defensores de derechos humanos en Guatemala es paradigmático en ese sentido.

El cuadro 1 muestra un resumen del funcionamiento de las redes de *fake news* y *netcenters*:

**Cuadro 1:** Esquema básico de funcionamiento de *fake news* y *netcenters*.



Tal como lo muestra el cuadro 2, un ejemplo de ello podría ser el análisis de lo que llamaremos una cuenta **Hater 1**, que representa a una asociación vinculada supuestamente a un líder de una organización dedicada al combate al terrorismo en Guatemala<sup>3</sup>.

**Cuadro 2:** Análisis de seguidores de la cuenta de *Hater 1*



Fuente: Elaboración propia.

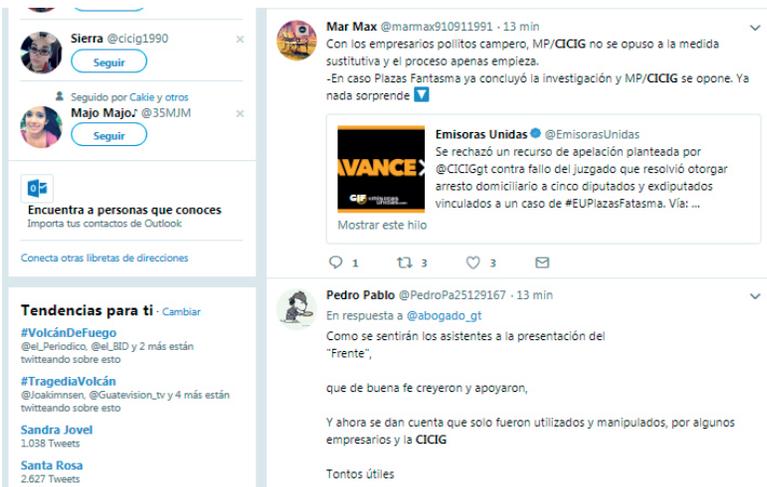
3. En el presente informe no se hace mención a personas físicas, sino al comportamiento de usuarios en redes sociales. Algunos nombres de cuentas han sido categorizadas según un rubro de ocupación. Esto con el objeto de protegerles de los permanentes ataques de los que son parte por usuarios en redes sociales promotores del discurso de odio.

Uno de los grandes logros de este tipo de cuentas es que al enfrentarse a un sistema de búsqueda de información en línea, tienen la capacidad de copar la nube con sus opiniones o incluso con sus contenidos falsos. Mientras más contenidos se publiquen, aunque tengan poco alcance, más capacidad tienen de aparecer en buscadores de redes sociales y de la web en general. Por lo tanto, tienen mayor capacidad de hacer **“framing”** o **“encuadre mediático”** de un tema específico.

Un ejemplo de ello es cuando una persona, sin conocimiento previo de un tema o en el extranjero, busca a través de las redes sociales un tema específico y los primeros resultados que encuentra son de estas personas y de su netcenter.

El cuadro 3 es un ejemplo de ello, pues al escribir CICIG en un buscador como GOOGLE o el buscador de twitter, se presentan contenidos destacados que están vinculados a la campaña negativa:

**Cuadro 3:** Ejemplo de posicionamiento de temas en Redes Sociales<sup>4</sup>



Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, el poder de estos contenidos falsos o simplemente de opiniones no se basa solamente en la capacidad de construir mayorías artificiales en un momento determinado, sino además en que tienen la capacidad de construir “historiales de la realidad” que pueden guiar erróneamente a quien llegue a conocer sobre un tema específico.

4. Búsqueda realizada durante la semana del 4 al 9 de junio de 2018 en twitter.

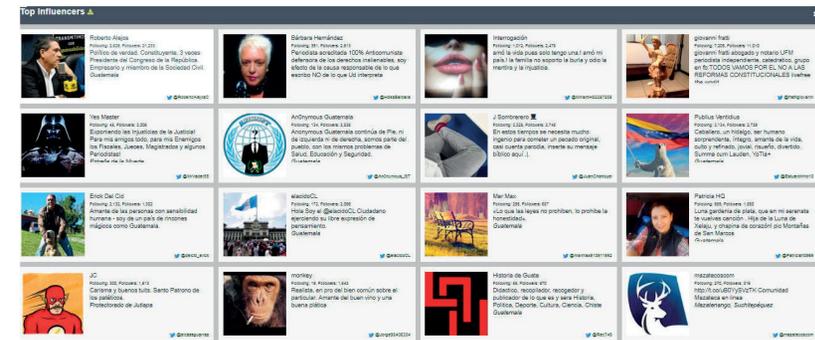
## ¿CÓMO OPERAN LOS NETCENTERS?

Un ejemplo concreto que se ha podido ver de funcionamiento de *netcenters* ha sido durante el momento de la declaratoria de non grato del Comisionado Iván Velásquez en agosto de 2017.

Gracias al análisis del Programa TRENDSMAP<sup>5</sup> se puede obtener el nivel de alcance de los influencers que postearon contenido respecto al episodio #NonGrato durante las jornadas del 27 de agosto al 27 de septiembre del 2017.

Tal como lo señalan los cuadros 4 y 5, en función del comportamiento se pudo establecer quiénes eran los mayores influenciadores, cuáles eran los mensajes que más impactaron, que llegaron a más cuentas y de donde provenían (ubicación, dispositivo, dominio etc.). Con el cruce de datos se identificó la hora en la que más mensajes circularon por las redes y el impacto que tuvo en los usuarios (análisis de palabras y discurso mayormente utilizado).

**Cuadro 4:** Influencers con mayor alcance durante episodio #NonGrato



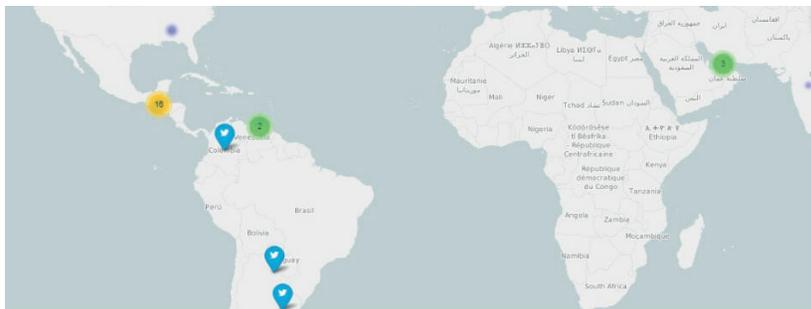
Fuente: Elaboración propia.

Mediante el análisis del programa Trendsmap se pudo identificar la geolocalización de los usuarios que más compartieron contenido sobre el episodio #NONGRATO. El cuadro 5 da cuenta de la geolocalización de los usuarios que más contenido emitieron en redes sociales durante el episodio del non grato de agosto de 2017. El cuadro muestra que el non grato se concentra en Guatemala, pero

5. Licencia obtenida para la realización de este informe.

además se constata la emisión de tweets desde otras partes del mundo, por ejemplo Colombia. Esto hace referencia a la eventual contratación de IP dinámicos que cambian la ubicación de los tweets. Gracias a los procesos de rastreo de los IP, se puede determinar que en realidad correspondían a direcciones provenientes de Guatemala.

**Cuadro 5:** Geo-referenciación de mayor alcance durante la crisis del #NonGrato



Fuente: Elaboración propia en base a la geo-localización de IP de usuarios influencer durante las jornadas del 27 de agosto al 27 de septiembre del 2017.

## LA EVIDENCIA EN GUATEMALA

Para evidenciar la realidad en Guatemala acerca del funcionamiento de los netcenters, se realizó un análisis de contenido estructural cuantitativo de cuentas de *twitter* de las que se desprendía la mayor cantidad de *tweets* vinculados a CICIG en el período 1 al 10 de febrero de 2018, información que ha sido actualizada a febrero de 2019. El análisis de contenido estructural comprendió un registro de: nivel de actividad (*tweets*, interacciones), cantidad de seguidores, individualización de usuarios a quienes sigue, individualización de usuarios que le siguen.

Los criterios de búsqueda, con base en la herramienta de exploración avanzada de *twitter*, fueron los siguientes:

- **Hashtags utilizados** en ataque a la misión de lucha contra la corrupción e impunidad en Guatemala
- **Palabras clave:** CICIG, MP, Corrupción, etc. (Todas estas palabras, Esta frase exacta, Cualquiera de estas palabras, Ninguna de estas palabras)
- **Idioma** en el que está escrito (español)
- **Cuentas con mayor impacto** sobre un tema en específico: Impunidad, CICIG, MP, Corrupción.
- **Seguidores de las cuentas principales** que atacan la lucha contra la corrupción y la impunidad.
- **Cuentas con mayores seguidores** que comentaban sobre la lucha contra la corrupción e impunidad (Desde estas cuentas, para estas cuentas, mencionando estas cuentas etc.)
- **Personas señaladas** o vinculadas en la lucha contra la corrupción e impunidad o contrarias a la misma

La confiabilidad de la muestra del análisis estructural cuantitativo fue realizada mediante un chequeo cruzado del universo de casos para los períodos analizados (febrero 2018, junio 2018, febrero 2019). En algunos casos las cuentas durante el período de corte fueron suspendidas por *twitter*.

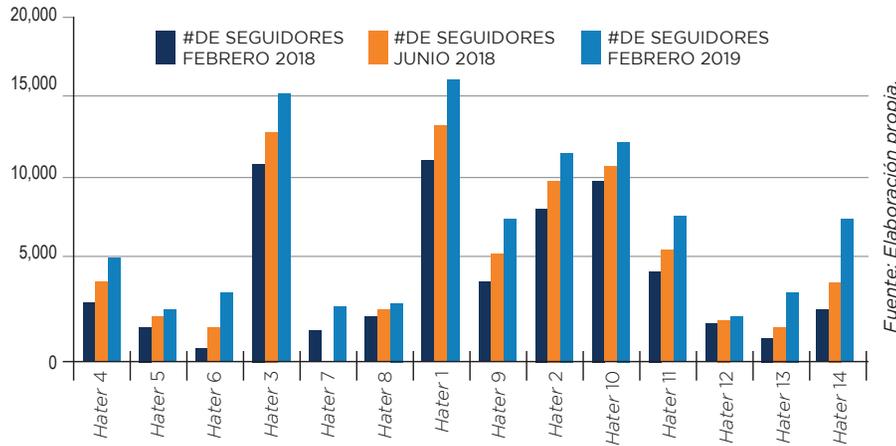
Respecto a la confiabilidad de las herramientas de análisis *Trendsmap*, *Google Analytics*, *Analytics Twitter*, *Twitter Audit*, *Keyhole*, *Tweepmap*. Los programas utilizados, son algunos de licencia abierta y otros de licencia obtenida para los fines de este estudio. Se trata de herramientas de análisis integral para el estudio de redes sociales validadas por la academia (Pérez Yague, 2011).

La Información de base de las cuentas es tomada desde la fecha de creación de la cuenta del usuario.

En función del análisis de contenido sustantivo de las cuentas analizadas, fueron divididas entre quienes atacan a otros usuarios por temas vinculados a la misión de combate a la impunidad y quienes son atacados por mensajes en redes sociales a partir de su rol como periodistas, jueces, fiscales, funcionarios de MP, CICIG, entre otros.

Los resultados de la evidencia presentada son sintetizados en conclusiones.

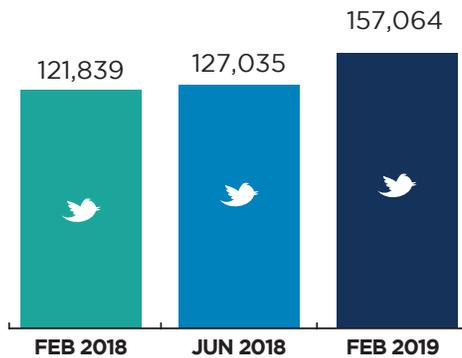
**Cuadro 6:** Evolución de seguidores de influencers que atacan a otros usuarios por temas vinculados a la misión de combate a la impunidad febrero –junio 2018 – febrero 2019 (Total a la fecha: 129.096).



Fuente: Elaboración propia.

De manera sistemática, los detractores de la CICIG han crecido en número de seguidores, tal como lo señala el cuadro 7:

**Cuadro 7:** Crecimiento seguidores de influencers que atacan a otros usuarios por temas vinculados a la misión de combate a la impunidad



Fuente: Elaboración propia.

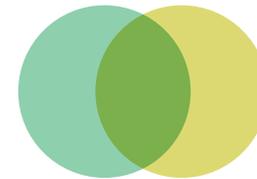
Utilizando el programa *Follower Wonk*<sup>6</sup>, durante el período posterior a la declaración de #NonGrato del Comisionado Iván Velásquez, se detectó un crecimiento inusual en dos cuentas que evolucionaban conjuntamente. A partir de este análisis, basado en el período de 27 de agosto a 27 de diciembre de 2017, en el cuadro 8 se puede ver cómo ha sido el crecimiento sistemático de estas cuentas por usuarios similares. En especial *Hater 1* y *Hater 3* comparten la evolución de seguidores a un ritmo de crecimiento prácticamente idéntico.

**Cuadro 8:** Comparación de crecimiento de cuentas madre de Hater 1 y Hater 3 en el período 27 de agosto a 27 de diciembre de 2017.



Fuente: Elaboración propia.

Comparación de los seguidores de estas dos cuentas

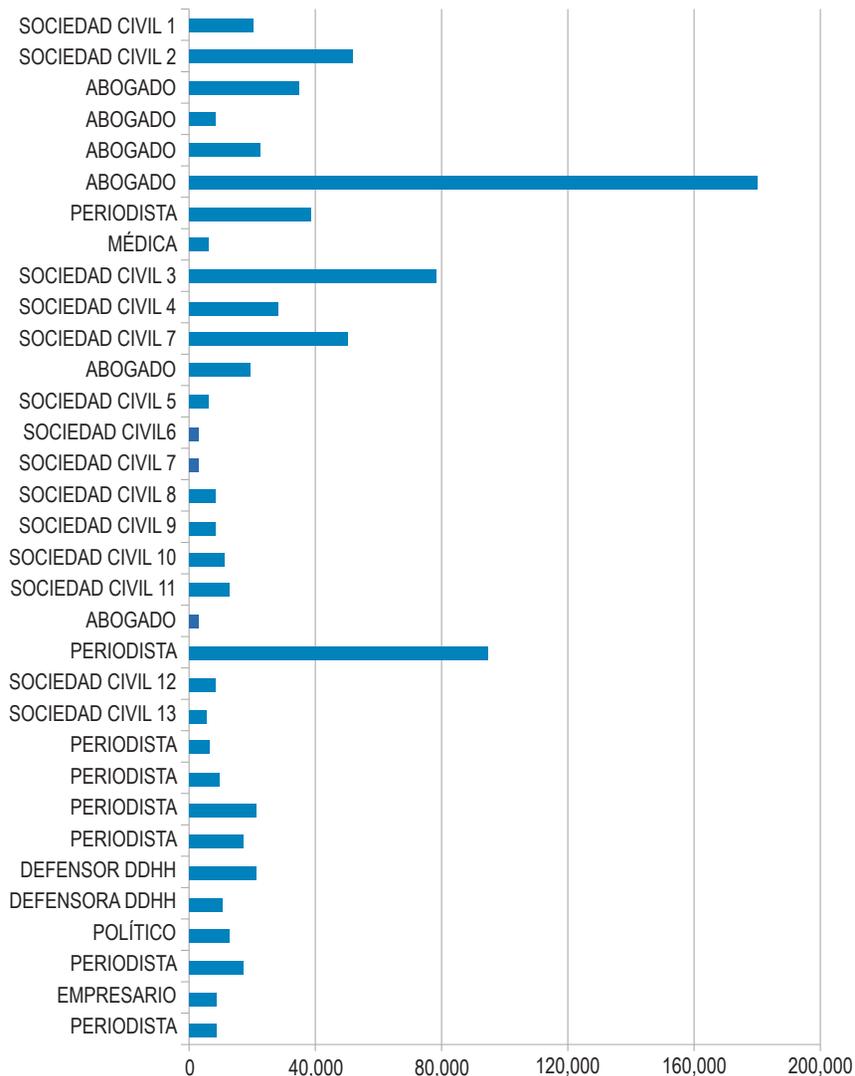


13,244 seguidores de Hater 1
12,895 seguidores de Hater 3
Seguidores de Hater 1: 8,579
Seguidores de Hater 3: 8,230
Seguidores de ambos: 4,685
Seguidores totales combinados: 21,474

Frente a esta cantidad de seguidores de los *influencers* negativos, la tarea del combate a la corrupción también tiene una serie de *influencers* que apoyan su tarea. En total suman 803.063 seguidores al mes de febrero de 2019.

6. *Followerwonk* es una herramienta de Twitter muy sencilla de utilizar. Su objetivo es dar acceso rápidamente a los *influencers* para una palabra clave determinada. Esto permite empezar de cero, para sondear el mercado y descubrir qué materiales están generando. En el caso de que se introduzcan varias cuentas de Twitter será posible realizar una comparativa. En ella se tomarán en cuenta aspectos como el número de seguidores, de publicaciones, etc. Extraído de <https://martechforum.com/herramienta/followerwonk/>

**Cuadro 9:** Cantidad de Seguidores de Periodistas, representantes de Organizaciones de Sociedad Civil y Defensores de Derechos Humanos que son atacados por acompañar el combate a la corrupción (total 803.063).



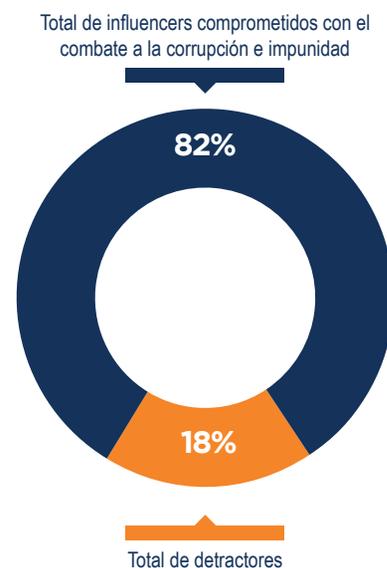
Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, -y aquí se explica el alcance de un netcenter operando- **a pesar de tener mayores seguidores** quienes son atacados por otros usuarios por temas vinculados a la misión de combate a la impunidad, **la mayor producción de contenido es generada por quienes atacan** a los primeros.

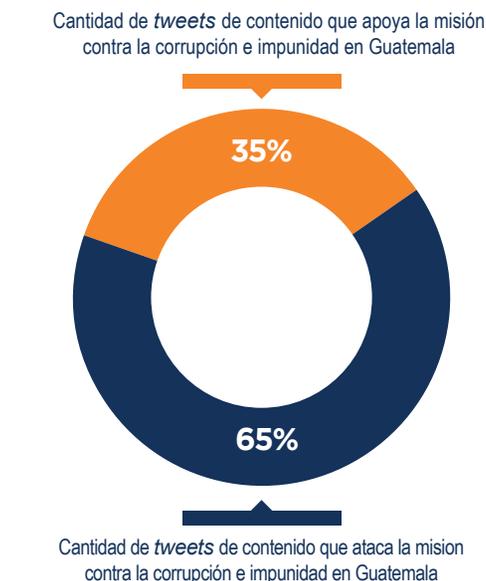
El cuadro 10 da cuenta de que el alcance potencial de los contenidos en twitter que alientan el combate a la corrupción en Guatemala es mayor en quienes son atacados por temas vinculados a la misión de combate a la impunidad. Del total de seguidores de influencers que hablan sobre temas asociados al combate a la corrupción en Guatemala, el 82% es de quienes están comprometidos en los esfuerzos anti-impunidad y 18% de quienes atacan a estos por su compromiso en el combate contra la impunidad.

Tal como adelantábamos y señala el cuadro 12, los influencers que atacan a otros usuarios por temas vinculados a la misión de combate a la impunidad tienen una notoria mayor producción de contenido.

**Cuadro 10:** Cantidad total (en %) de seguidores de usuarios que hablan públicamente de la lucha contra la corrupción.



**Cuadro 11:** Cantidad total (en %) de tweets cuyo contenido hace mención del combate a corrupción e impunidad en el período febrero 2018-febrero 2019.



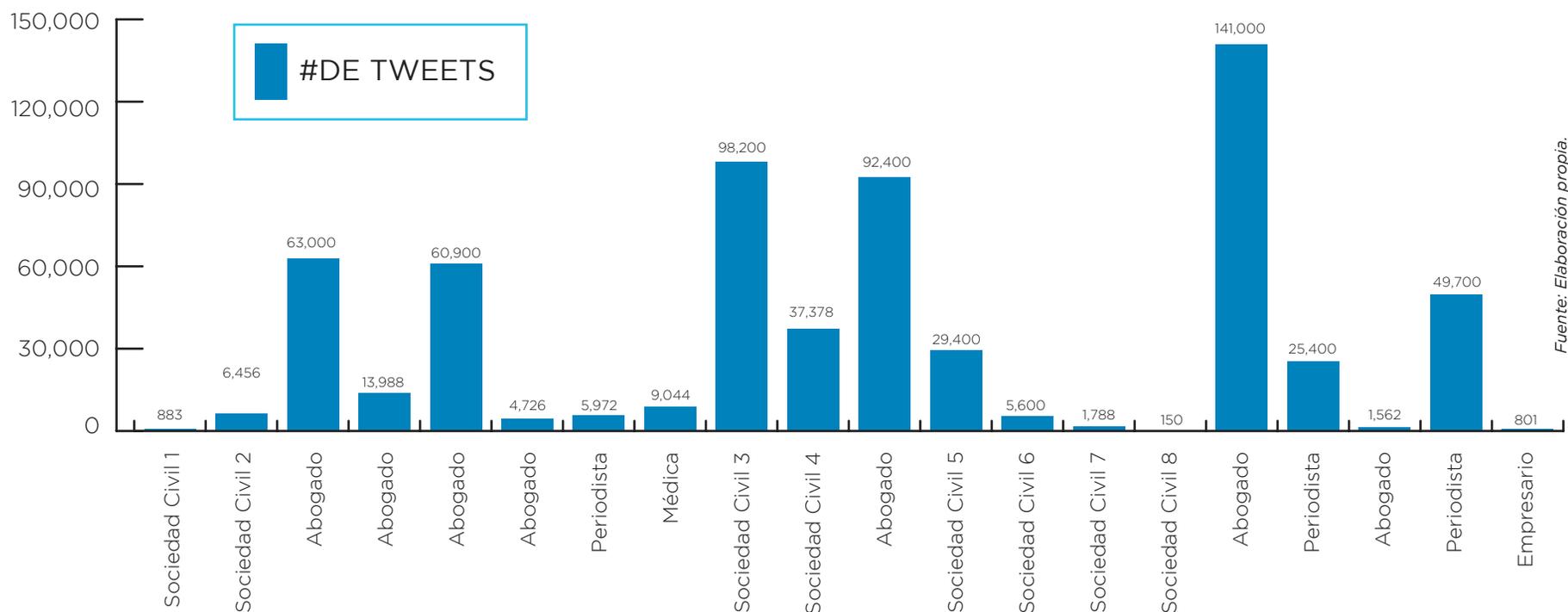
Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, cabe profundizar en el comportamiento de los influencers que atacan a otros usuarios por temas vinculados a la misión de combatir la impunidad en twitter para encontrar comportamientos que estén asociados al de un netcenter pues se produce más información que la de un usuario común.

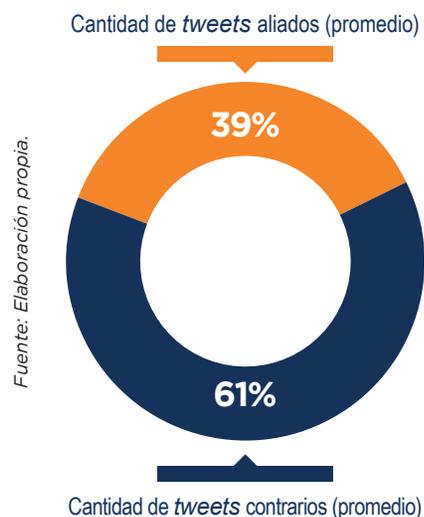
El cuadro 12 evidencia la intensidad en la producción de *tweets* de mensajes favorables al combate a la corrupción:

En el cuadro 13, sin embargo, se puede apreciar que, dentro de sus cuentas, en promedio los *tweets* vinculados a la lucha contra la corrupción representan el 39% de quienes están a favor de ésta. Mientras que, de cada una de las cuentas, en promedio los *tweets* vinculados a la lucha contra la corrupción representan el 61% de quienes están en contra de ésta

**Cuadro 12:** Cantidad de *tweets* de Periodistas, representantes de Organizaciones de Sociedad Civil y Defensores de Derechos Humanos que apoyan el combate a la corrupción (febrero 2019).



**Cuadro 13:** Cantidad en promedio del total de tweets de usuarios que atacan al combate a la corrupción y cantidad promedio del total de tweets de usuarios que apoyan la lucha contra la corrupción (febrero 2019).

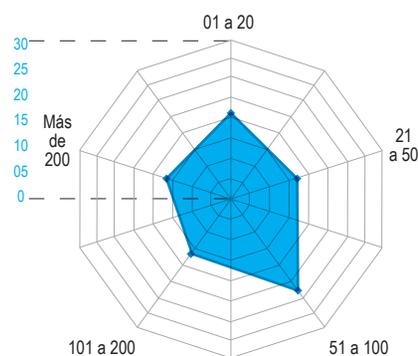


En producción de contenido los influencers que atacan la lucha contra la corrupción superan ampliamente en cantidad a quienes son atacados por apoyar el combate a la corrupción, teniendo considerablemente mucho menos seguidores que quienes están a favor.

Los cuadros 14 a 16 evidencian la baja cantidad de seguidores que tienen los usuarios que más retwittean a **Hater 4**, **Hater 2** y **Hater 1**. Se trata en su mayoría de cuentas que solo siguen a estos usuarios y que tienen muy pocos seguidores, cuya única actividad sistemática es compartir contenido de estas “cuentas madre”.

El cuadro 14 muestra que los seguidores que siguen la cuenta de **Hater 4** en su gran mayoría tienen solo entre 50 y 100 seguidores, los cuales coincidentemente son seguidores entre sí.

**Cuadro 14:** Cantidad de seguidores de los seguidores que más retwittean **Hater 4** en % (febrero 2019).

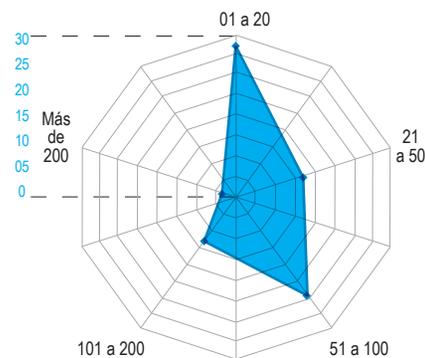


◆ Cantidad de los seguidores, de los seguidores que más retwittean a **Hater** en 4%.

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro 15 muestra que los seguidores que siguen la cuenta de **Hater 2** en su gran mayoría tienen solo entre 1 y 20 seguidores, los cuales coincidentemente son seguidores entre sí.

**Cuadro 15:** Cantidad de seguidores de los seguidores que más retwittean a **Hater 2** en % (febrero 2019).

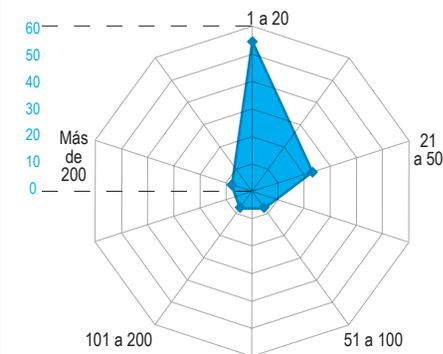


◆ Cantidad de los seguidores, de los seguidores que más retwittean a **Hater** en 2%.

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro 17 muestra que los seguidores que siguen la cuenta de **Hater 1** en su gran mayoría tienen solo entre 1 y 20 seguidores, los cuales coincidentemente son seguidores entre sí.

**Cuadro 16:** Cantidad de seguidores de los usuarios que más retwittean a **Hater 1** en % (febrero 2019).



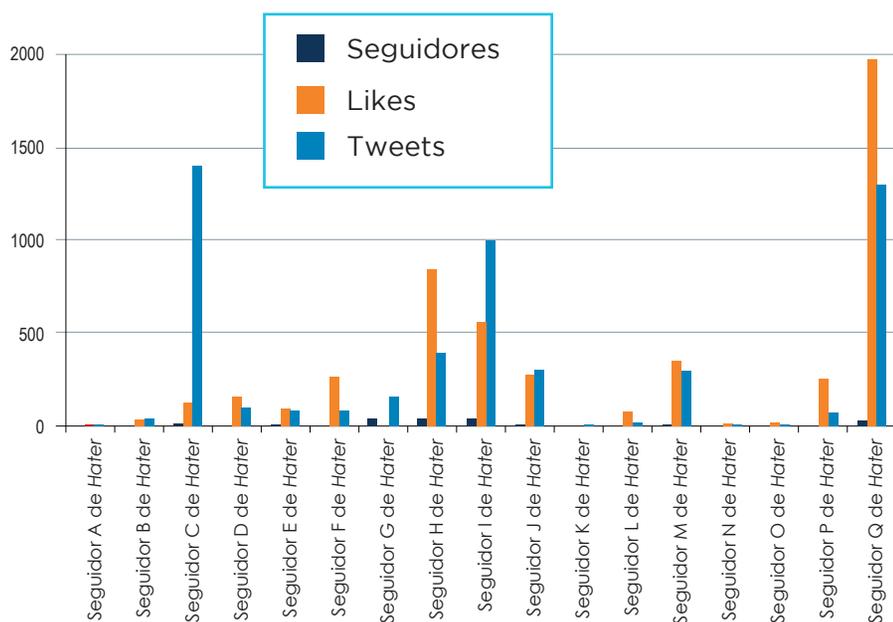
◆ Cantidad de los seguidores, de los seguidores que más retwittean a **Hater** en 1%.

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro 17 evidencia el comportamiento de estos seguidores de quienes son influencers contrarios al combate a la corrupción. En su mayoría tienen menos de 20 seguidores, pero una gran cantidad de likes a las cuentas de influencers y de retweets de estos mismos.

El cuadro 18 da cuenta específicamente de quiénes son y cuál es el comportamiento de los seguidores de los influencers, dejando claro que algunas cuentas como **SEGUIDOR C** y **SEGUIDOR P** son quienes presentan grandes inconsisten-

**Cuadro 17:** Comportamiento en twitter de los seguidores de usuarios contrarios al combate a la corrupción e impunidad en Guatemala *Hater 1 Hater 2 y Hater 3*.



Fuente: Elaboración propia.

cias entre sus seguidores y la cantidad de contenido compartido que en su mayoría está vinculado a los influencers negativos.

Se trata en definitiva de cuentas con pocos seguidores, algunas inactivas por períodos y que se relacionan exclusivamente con sus **cuentas madres**.

**Cuadro 18:** Comportamiento en twitter de los seguidores de usuarios contrarios al combate a la corrupción e impunidad en Guatemala *Hater 1, Hater 2 y Hater 3*.

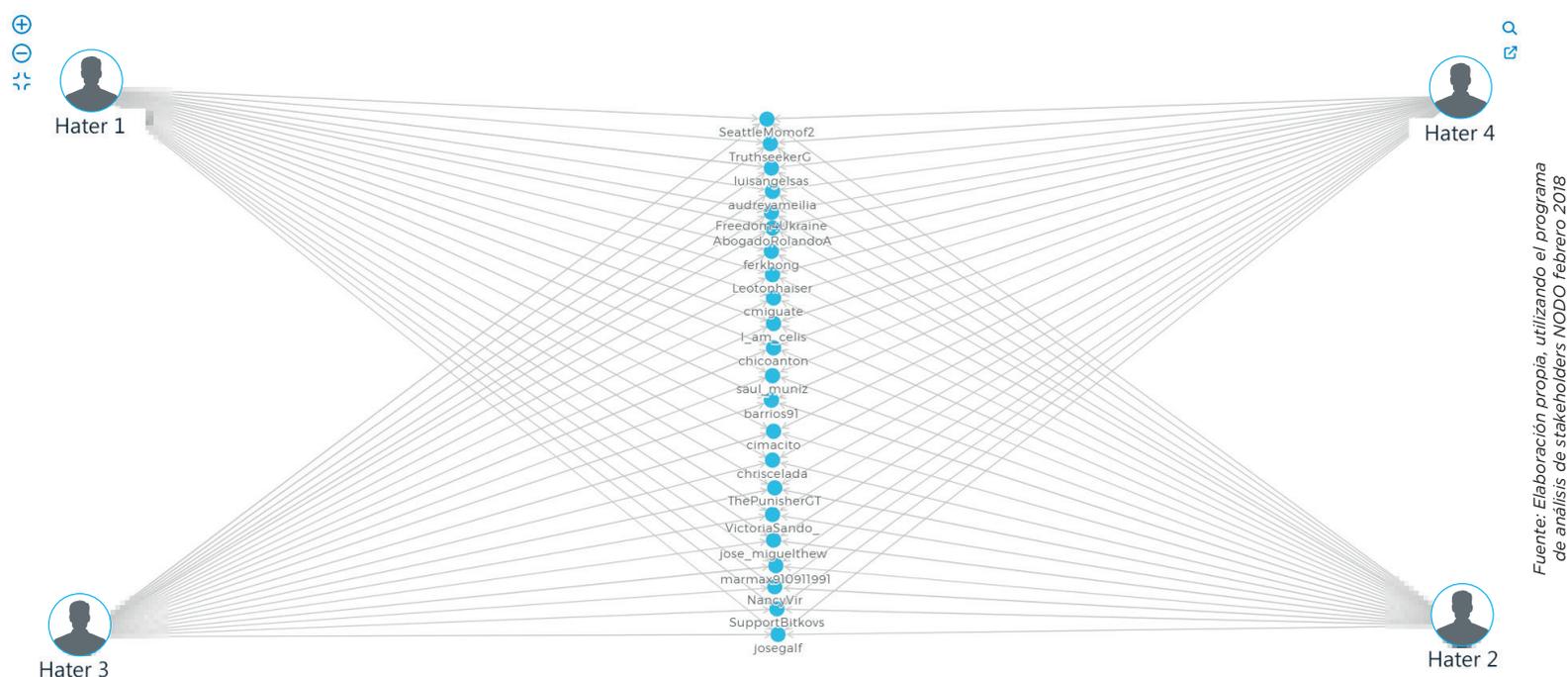
Cantidad de seguidores, tweets y likes de quienes más retwittean a opositores lucha contra la corrupción			
CUENTA	SEGUIDORES	LIKES	Tweets
Seguidor A de Hater	12	94	113
Seguidor B de Hater	72	14600	15700
Seguidor C de Hater	190	1323	43200
Seguidor D de Hater	40	2054	1425
Seguidor E de Hater	81	13250	1022
Seguidor F de Hater	44	14510	2337
Seguidor G de Hater	70		2075
Seguidor H de Hater	49	8446	3963
Seguidor I de Hater	178	5590	9952
Seguidor J de Hater	161	14600	10800
Seguidor K de Hater	151	35	45200
Seguidor L de Hater	11	2097	579
Seguidor M de Hater	73	3557	2956
Seguidor N de Hater	7	175	95
Seguidor O de Hater	4	239	105
Seguidor P de Hater	22	2590	696
Seguidor Q de Hater	731	52900	28600

Fuente: Elaboración propia.

## Mapa de Actores y *Netcenters* Identificados

La evidencia de un netcenter queda clara, además, cuando se comparte un núcleo de usuarios que son seguidores de las mismas “cuentas madre”. En un análisis detallado de los seguidores que tienen mayor actividad de las cuatro cuentas madre **Hater 1, Hater 2, Hater 3 y Hater 4**, el cuadro 20 muestra cómo comparten seguidores similares. Gracias a la utilización del Programa ONODO<sup>7</sup>, en el análisis de contenido se puede apreciar la utilización de los mismos temas de manera coordinada, pues se trata en su mayoría de cuentas que no tienen otra actividad más que la de dar RT a estas cuentas madre, tal como se ve en los cuadros 17 y 18.

**Cuadro 19:** Estudio de nodos de seguidores de cuatro cuentas madre: *Hater 1, Hater 2, Hater 3, Hater 4*.

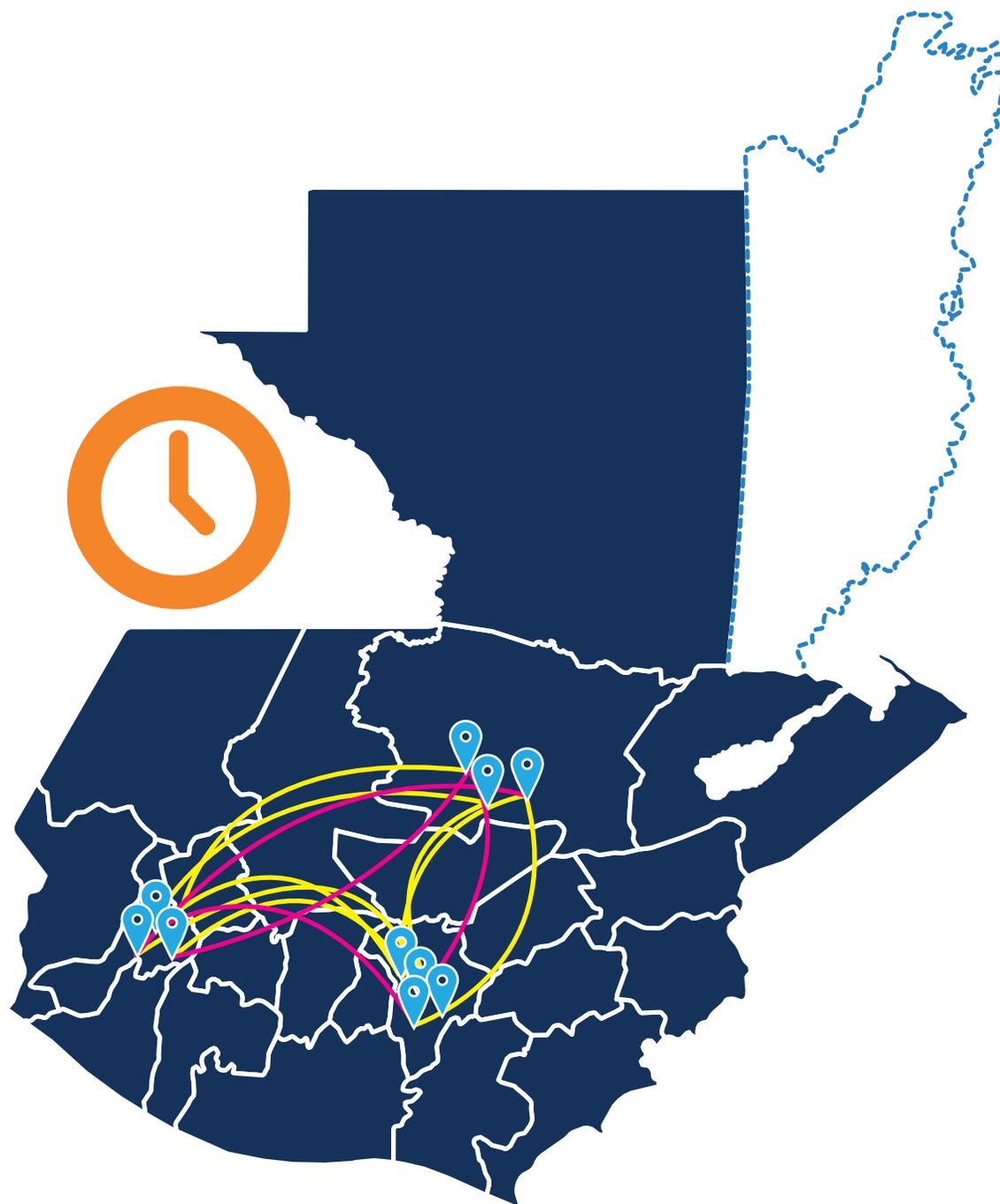


En esta gráfica de actores se muestran cuentas que han sido atacadas y otras que han realizado ataques por las cuentas madres.

7. La aplicación ONODO, lanzada por la Fundación CIVIO es gratuita y busca representar de manera sencilla mapas relacionales. Disponible en [www.onodo.org](http://www.onodo.org)

Respecto a la geolocalización de los tweets, se cuenta con las direcciones IP de estos usuarios, lo que permite ubicar las cuentas. La evidencia muestra que muchos de los *tweets* tienen dos comportamientos específicos:

1. Están localizados mayoritariamente en Ciudad de Guatemala, Xela y con un crecimiento significativo en Cobán.
2. Algunas cuentas son utilizadas por varios usuarios, lo que se puede observar cuando los *tweets* y/o la participación en redes de la misma cuenta tienen origen tanto en Guatemala como en Estados Unidos, entre otros países, con diferencias de minutos u horas.
3. Se ha detectado una tendencia en materia de horarios de actividad de los *netcenters*, que oscila entre las 06.00 y las 18.00 horas con una disminución alta los días sábados y domingos.



# ¿CÓMO FUNCIONA UN NETCENTER POR DENTRO?

## Experiencias como netcenter@s<sup>8</sup>

Existen en Guatemala investigaciones periodísticas que han hecho público el funcionamiento de los netcenter, incluyendo conversaciones y diálogos con los encargados de la tarea.

Tres fuentes consultadas por una investigación periodística publicada en febrero de 2018 por “Con Criterio”, señalaban que sus clientes son principalmente funcionarios, políticos y empresarios. A continuación se reproduce parte de las investigaciones periodísticas reproducidas en dicho medio.

### ¿Cuál y cómo es el servicio de un netcenter?

Como cualquier otra empresa, ofrecen a sus clientes un abanico de opciones:



Los dos últimos son los servicios más solicitados a las empresas que operan bajo la mesa.

*“Lo que hacemos en el caso campaña negra es que, de acuerdo con el requerimiento del cliente, se busca información personal de alguien a quien se quiere difamar o calumniar. Muchas veces se hace para desviar la atención”.*

El costo del servicio que brindan es de US\$7 mil mensuales. Ibarra, cuya empresa presta estos servicios en el campo lícito, no concibe que una empresa legítima tenga doble rol: crear y destruir imagen a la vez.

8. Diversos medios de comunicación han publicado reportajes sobre el tema de funcionamiento NETCENTER en Guatemala.  
[https://nomada.gt/pais/la-corrupcion-no-es-normal/acusan-a-directora-de-canal-13-de-contratar-netcenteros-para-el-gobierno/?utm\\_medium=social&utm\\_source=facebook&utm\\_campaign=20181217\\_texto\\_cnor-normal\\_acusanadirectora canal13netcenteros](https://nomada.gt/pais/la-corrupcion-no-es-normal/acusan-a-directora-de-canal-13-de-contratar-netcenteros-para-el-gobierno/?utm_medium=social&utm_source=facebook&utm_campaign=20181217_texto_cnor-normal_acusanadirectora canal13netcenteros)  
<http://concritorio.gt/asi-operan-los-netcenters-en-guatemala-en-plena-impunidad/>

*“Una empresa que se declare como tal tendría que estar del lado lícito, esto significa yo trabajo para una marca y me enfoco en el servicio al cliente. En la retroalimentación de las compras, del consumidor y ser el guardián de la reputación de la marca. No puedo jugar un doble papel”.*

**Netcenters móviles.** La nueva modalidad, según explicó uno de los operadores de netcenter, consiste en que “para que el IP no lo triangulen como pasaba con el piso 13 del Inguat, se trabaja y se destruye el hardware”. Se refiere al centro de información que durante el gobierno del Partido Patriota se instaló en ese edificio público. En el año 2014, durante una citación formulada por diputados del Congreso de la República, el subsecretario de comunicación reconoció que el Gobierno monitoreaba desde allí las redes sociales de medios de comunicación.

En promedio, cada netcenter tiene 20 trabajadores y cada uno administra cinco perfiles en las redes sociales más utilizadas en Guatemala, Twitter y Facebook, además de co-

reos electrónicos a través de los cuales difunden los mensajes. En la estructura hay un Manager de Contenidos, quien se reúne con el cliente para planificar los temas o simplemente se activan las redes atendiendo temas coyunturales, explicó.

Ibarra ejemplifica que una de las tareas principales de los centros de información legítimos es responder a las críticas de la marca o cliente:

*“Si quiero que la empresa tenga capacidad de respuesta manual a la carga negativa que reciba la marca, cada vez que digan, por ejemplo: la marca es nociva para la salud, le voy a responder individualmente a la persona a su perfil y para eso necesito personas que lo hagan”.*

El operador de netcenter que habló a la investigación periodística realizada por ConCriterio es parte de una estructura que defiende en redes sociales a perfiles específicos y ataca a una persona en especial.

Así lo expresó:

*“Yo tengo un grupo de personas con intereses en común, algunos de ellos abogados de personas que guardan prisión en Mariscal Zavala. Otros de diputados y de algunos prófugos. Al final todo es para atacar a Iván Velásquez”.*

El abogado Alejandro Balsells, quien ha sido acosado por cuentas que tienen toda la apariencia de provenir de netcenters, señaló:

*“El tema es muy claro: vivimos en un país donde siempre se ha sembrado el miedo y se ha querido el silencio, entonces en un proceso democrático que vivimos, a la gente que ha tenido el poder le molesta cuando se habla de ellos y quiere regresar al silencio”.*

El mensaje en estos perfiles se difunde especialmente bajo etiquetas y frases cortas y llamativas, como el #YoApoyoJimmy y que rebotó en las redes a finales de agosto en la peor crisis del mandatario, cuando declaró persona non grata a Iván

Velásquez, comisionado de la CICIG. Este último, según el integrante de un netcenter entrevistado en esta nota, es sujeto de ataque y descrédito por encargo de clientes.

Para lograr el posicionamiento, las cuentas se alinean hasta crear una tendencia. Además publican el mensaje en cuentas de personas influyentes y con miles de seguidores para replicar con mayor impulso la idea. Helen Mack define a los *netcenters* como “sicarios de la información” porque asegura que su fin es hacer daño.

*“Se empezaron a ver en las campañas electorales para influir en la opinión de los ciudadanos, pero ahora se organizan para conseguir información de las personas. El plan es mucho más completo porque te incluye información de inteligencia.”*

Aunque la Policía Nacional Civil cuenta con una sección de delitos informáticos, los *netcenters* no han sido materia de investigación. Diego Teos, director de esa sección, da seguimiento a denuncias aisladas

sobre cuentas en redes sociales, pero dice que existen vacíos legales que impiden judicializar los casos.

*“Para que alguien sea sujeto a una investigación debe estar claramente expresa como delito. Está la difamación, pero no se menciona que se dé a través de los medios tecnológicos, entonces que no esté claro en la legislación, lo dificulta.”*

El investigador asegura que estos operadores siempre dejan rastro y que se les puede perseguir, mas no procesar.

Sobre el tema, Ibarra comentó:

*“¿Es fácil? Relativamente sí, pero esta gente trabaja con IPs dinámicos, eso significa que hoy le aparece un IP con servidor en México, después en Honduras, luego en Ámsterdam, pero todos son reflejo, no necesariamente están operando desde allá”.*

En Guatemala operan desde acá: reclutan a jóvenes universitarios y con necesidad de trabajar, a quienes ofrecen un sueldo entre Q3mil y Q4mil. ConCriterio entrevistó a una joven de 25 años, quien optó por proteger su identidad. Contó que fue contactada por la directora de noticias de un medio de comunicación para trabajar en un netcenter que protege la imagen del presidente Jimmy Morales:

*“Me dijo que había una oportunidad laboral para manejar las redes en la Secretaría (Comunicación Social), pero la cuentas que iba a tener a cargo no eran precisamente de esa entidad, sino que me iba encargar de unas cuentas para dar buena imagen al gobierno, debido a que atravesaba por una crisis. Yo pregunté si era un netcenter, me dijeron que no, pero todo apuntaba a que de eso se trataba”.*

La crisis a la que se refería fue la de agosto de 2017, después de la declaratoria de persona *non grata* de Iván Velásquez.

## LA PURGA MUNDIAL EN TWITTER

Las compañías detrás de las redes sociales han comenzado a reconocer el fenómeno de *bots* y cuentas falsas que tergiversan la discusión pública en twitter. Precisamente fue esta compañía la que activó un plan para asegurar seguidores reales y eliminar cuentas falsas. En 2018, Twitter anunció que dejaría de contabilizar las cuentas bloqueadas en la suma total de seguidores de los perfiles, razón por la cual muchos usuarios de esta red social empeza-

ron a notar que el número de sus seguidores había disminuido.

Algunas investigaciones periódicas también han revelado que este tema se ha convertido en un asunto central a nivel mundial y en Guatemala han comenzado cambios estructurales respecto a la cantidad de seguidores, lo que se ha traducido en su disminución al bloquearse cuentas falsas:

**Cuadro 20:** Cantidad de seguidores eliminados tras detección de cuentas falsas (febrero 2019).

CUENTA	SEGUIDORES ELIMINADOS
<i>Hater 1</i>	1010
<i>Hater 4</i>	835
<i>Hater 8</i>	1272

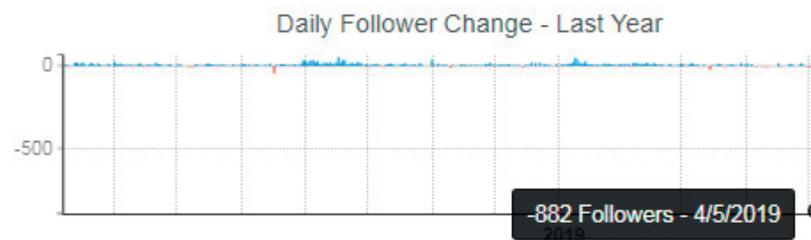
Fuente: Elaboración propia en base a seguimiento de usuarios.

**Cuadro 21:** Eliminación de cuentas de seguidores de *Hater 1, 3, 4 y 8* en twitter durante procesos de purga (eliminación de usuarios falsos).

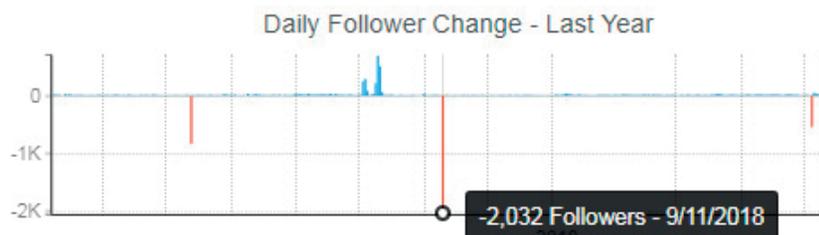
### *Hater 01 / Twitter Analytics*



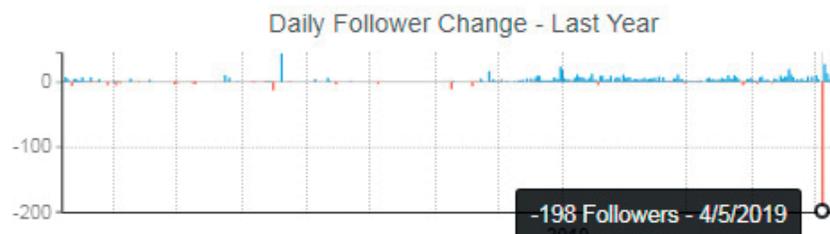
### *Hater 03 / Twitter Analytics*



### Hater 04 / Twitter Analytics



### Hater 08 / Twitter Analytics



La purga de cuentas falsas es un esfuerzo incipiente a nivel global. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, aún persisten cuentas falsas cuyo contenido central en Guatemala es la promoción de discursos de odio, centrado en defensores de derechos humanos, operadores de justicia, funcionarios del Ministerio Público y la CICIG, entre otros

## EL DISCURSO DE ODIOS DEL NETCENTER

El discurso de odio es la acción comunicativa que tiene como objetivo promover y alimentar un dogma, cargado de connotaciones discriminatorias, que atenta contra la dignidad de un grupo de individuos. Dicho discurso es propagado con intención maligna para incitar al interlocutor o lector a que lleve a cabo acciones destructivas en contra de un grupo, por lo general, históricamente discriminado.

Existe amplia legislación internacional vinculada al campo de los derechos humanos, como la Recomendación No.R (97) 20 del Comité de Ministros del Consejo de Europa y la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación racial, en cuyo artículo hace referencia a la difusión de propaganda de ideas basadas en la superioridad de un grupo de personas por su raza, color, origen étnico, religión, sexo, etc.

La academia reconoce los siguientes criterios para identificar un discurso de odio:

Kaufman (2015) en su obra *Odium dicta*. Libertad de expresión y protección de grupos discriminados en internet, propone una fórmula que establece que para afirmar que un discurso de odio ha sido emitido, "se debe contar con los criterios A+B+C o A+B+D, siempre en un contexto dado". Dichos criterios son:

**A) Criterio de grupo en situación de vulnerabilidad**

**tipificado:** Se expresan de forma explícita o implícita, pero indudablemente referencias “a un grupo históricamente discriminado, en un tiempo y lugar determinados”.

**B) Criterio de humillación:**

Se puede manifestar de tres formas distintas. La primera implica la existencia de opiniones que degradan o humillan a un determinado grupo en situación vulnerable. La segunda forma consiste en la identificación de una referencia “simbólica o histórica precisa”, que expresa apoyo hacia eventos cuyo propósito es humillar a los miembros de un grupo vulnerable. Por último, la tercera se manifiesta cuando a una persona se le atribuyen características denigrantes asociadas con prejuicios, claramente discriminatorios, sobre el grupo al que pertenece.

**C) Criterio de malignidad:**

Se extiende una invitación dirigida hacia terceras personas, ya sea de forma explícita o implícita, para ser partícipes de acciones cuyo objetivo sea atentar contra la integridad de un grupo vulnerable.

**D) Criterio de intencionalidad:**

Se caracteriza por la existencia de una intención deliberada para llevar a cabo acciones con las que se persiga humillar y degradar a los integrantes de un grupo discriminado.

Para que la fórmula propuesta por Kaufman funcione, es necesario que dichos criterios se desarrollen en ciertos contextos dados. Por contexto, el autor se refiere a

una situación que ocurre en un lugar y tiempo determinados, en la que un grupo de individuos deba ser reconocido como discriminado; el discurso pueda ser considerado, con base en buenas razones, como humillante y perjudicial por los integrantes del grupo en cuestión; y que la malignidad y la intencionalidad de tal discurso se identifique en las acciones del emisor.

El Reporte Anual de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos 2018 en Guatemala, señala que las redes sociales han sido un espacio de ataque a periodistas que trabajan específicamente cubriendo casos de corrupción e impunidad. **“El ACNUDH registró amenazas de muerte contra ocho periodistas que daban cobertura a casos de impunidad y corrupción durante la crisis política. También observó comentarios estigmatizantes y degradantes contra periodistas, incluidos comentarios sexistas contra mujeres periodistas”** (OACNUDH, 2018).

Recientemente el Secretario General de Naciones Unidas, Antonio Guterres<sup>9</sup>, se refirió al incremento de los ataques de odio hacia ciertas poblaciones y alertó sobre el uso del internet y las redes sociales para promover mensajes de odio de todo tipo: **“El odio se está integrando a la cultura dominante y los partidos políticos que incorporan ideas de corrientes que se consideraban acertadamente parias van ganando influencia. No debemos exagerar con comparaciones con la década de 1930, pero tampoco debemos ignorar las similitu-**

9. Discurso del Secretario General de Naciones Unidas Antonio Guterres el día 26 de enero de 2019. <https://news.un.org/es/story/2019/01/1450082>

des... Una nueva normalidad de discurso público está tomando fuerza, en la cual se da paso libre al prejuicio y se abre la puerta a un odio aún más extremo”.

“La educación es crucial. Debemos enseñar a nuestros hijos a amar antes de que otros les enseñen a odiar”, acotó y sostuvo que la ONU está comprometida con ir al frente de esta cruzada.

En Guatemala algunos sujetos de opinión han tenido declaraciones que van en contra de lo dicho por el Secretario General de las Naciones Unidas, de los derechos humanos en general y muchas veces en contra de la legislación internacional que asegura el respeto a la diversidad.

Otro de los sectores que OACNUDH Guatemala destaca en su informe como víctima de ataques por la promoción del discurso de odio en redes sociales, son los pueblos indígenas: “Aunque hay leyes que prohíben la discriminación, el ACNUDH continúa documentando casos de discursos de odio racial contra los pueblos indígenas. Por ejemplo, las tejedoras indígenas que defienden derechos a su propiedad intelectual y el conocimiento tradicional han enfrentado ataques de ese tipo en las redes sociales” (OACNUDH, 2018).

La Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Organización de Estados Americanos, también ha expresado su preocupación por la persecución que se hace con discursos de odio en redes sociales a periodistas. El relator Edison Lanza ha manifestado su constante preocupación por las amenazas que han recibido

periodistas en redes sociales: “El otro gran problema estructural es la violencia contra periodistas y defensores de derechos humanos. Obviamente no es un problema generalizado de los 35 países de América. Pero sí notoriamente hay países donde hay crimen organizado, muchas veces coludido con las autoridades locales. Ellos quieren asegurar un territorio para esos fines y las víctimas permanentes son los periodistas. Estos últimos son el poder de la palabra y quienes justamente a través de la investigación quieren arrojar luz y revelar que un grupo no solo está cooptando un territorio sino las instituciones de ese territorio”<sup>10</sup>.

Otro grupo de actores que ha sido víctima de discursos de odio en Guatemala son los operadores de justicia, en especial el Fiscal de la Fiscalía Especial Contra la Impunidad, Juan Francisco Sandoval, y jueces independientes. El informe de OACNUDH 2018, señala que las redes sociales han sido utilizadas como un ámbito de presión a la independencia judicial: “Las juezas, los jueces, las magistradas y los magistrados, especialmente quienes tienen competencia en casos de “mayor riesgo” (Decreto 21-2009), relacionados con corrupción y justicia de transición, así como los fiscales, continuaron sufriendo ataques, represalias e intimidación... Se usaron también con frecuencia los medios de comunicación y las redes sociales para desacreditar a juezas y jueces” (OACNUDH, 2018)<sup>11</sup>.

10. Entrevista del Relator Especial para la Libertad de Expresión de CIDH-OEA Edison Lanza, <http://www.planv.com.ec/historias/sociedad/edison-landa-el-estado-responsable-cuando-no-protege-el-trabajo-del-periodista>.

11. Véase GTM 7/2018.

En Guatemala, hay claros ejemplos de lo que se acaba de mencionar, como se demuestra con los siguientes tweets de discurso de odio:

## a) Amenazas a la integridad

**Ricardo Mendez Ruiz** @RMendezRuiz · 12 may.

Publinews: "En un video se observa que el director de la Fundación contra el Terrorismo, Ricardo **Méndez Ruiz**, asegura que "la **cabeza** de Iván Velásquez va a ser mi **trofeo**"."

**El eco internacional del video en el que "piden la c...**

Un periodista internacional condenó el video en donde se asegura que "la cabeza" del jefe de la CICIG sea trofeo y la decisión del Gobierno de Guatemala de pedir cambio [publinews.gt](http://publinews.gt)

4 6 14

**Michelle Mendoza** @mmendoza\_GT · 11 may.

El presidente de la Fundación contra el Terrorismo, Ricardo **Méndez Ruiz** dijo en un canal local, que la **cabeza** de @Ivan\_Velasquez\_ "será su **trofeo**"

**VEA CANAL**

**Coy**

0:01 16,2 mil reproducciones

241 222 233

**Ricardo Mendez Ruiz** @RMendezRuiz · 12 may.

Nunca creí que llegaría el día en que compartiría un tuit de Michelle Mendoza, pero está visto que los nunca, se llegan. Realmente le agradezco esta publicación, que no puedo compartir de forma directa, porque me tiene bloqueado. Vaya "periodista".

**Michelle Mendoza** @mmendoza\_GT

El presidente de la Fundación contra el Terrorismo, Ricardo Méndez Ruiz dijo en

**CICIG Guatemala** @CICIGgt · 19 sept. 2018

Portavoz de la @CICIGgt @matiasponce informa sobre la comunicación emitida por la Oficina del Portavoz del Secretario General @ONU\_es.

14,7 mil reproducciones

29 197 603

**luis artemio castill** @luicasti65

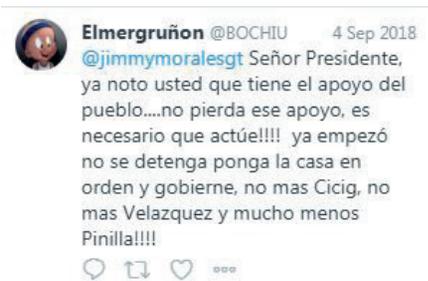
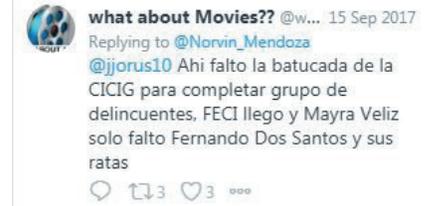
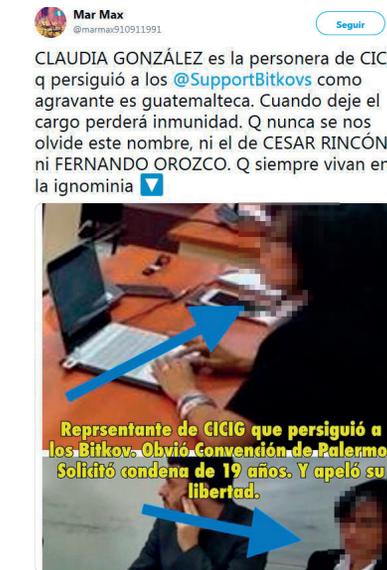
Seguir

En respuesta a @CICIGgt @matiasponce @ONU\_es

Carguense a ese hpd ,

11:25 - 20 sept. 2018

## b) Persecución a Defensores de Derechos Humanos



## c) Xenofobia

**Ricardo Mendez Ruiz** @RMendezRuiz Seguir

Y este idiota está a punto de perder \$50 mil mensuales. Esa, y no otra, es la verdad detrás de la necesidad de Iván Velásquez, otro extranjero que ya se dio cuenta que con la soberanía de Guatemala, no se juega. #EUCICIG



1442 - 29 dic. 2018



**Mar Max** @marmax910911991 Seguir

En respuesta a @rutgiverin @CICIG y a 2 más  
 👍 Extranjeros apoyando a un extranjero en un país receptor. Vikingos desgraciados.  
 15:55 - 28 sept. 2017

**Ricardo Mendez Ruiz** @RMendezRuiz Activity | Map | Analyse | Visualise | Alert

¿Se imagina usted a este extranjero despreciable, controlando los medios de comunicación y los estudios de opinión para las elecciones? ¡Solo eso faltaba!  
 Si el Presidente no lo pone en su lugar, los ciudadanos lo vamos a poner donde le corresponde estar.



**Ricardo Mendez Ruiz** @RMendezRuiz Activity | Map | Analyse | Visualise | Alert

Mi rechazo a los mercenarios extranjeros y nacionales, que vendieron sus principios y su pluma a empresarios corruptos, que financian la confrontación en Guatemala. Algunos de esos "analistas" también están involucrados en graves actos de corrupción, como lavado de dinero.

**Pedro Trujillo** @Perico8461 Activity | Map | Analyse | Visualise | Alert

Lo sucesos protagonizados hoy por personas afines a Guatemala Inmortal, la FCT y el propietario de VEA CANAL (amen de Bárbara Hernández) denota el clima de autoritarismo y violencia al que no quieren conducir personas de corte golpista y autoritario. Mi rechazo y desprecio

## d) Homofobia

**Yes Master** @LordVaderGT Seguir

La maldición LGTB, insiste en que hubo Golpe de Estado

- Jordan Rodas
- Oscar Schaad
- JF Sandoval
- Ricardo Guzmán
- Julio Barrios
- Chepe Zamora
- Daniel Haering
- PChicola
- Mario Rosales
- Juan Font
- Haroldo Sánchez
- el Bencho
- el mión de Gutiérrez
- Matías Ponce
- Luis Ángel Sas

8:56 - 8 sept. 2018

30 Retweets 50 Me gusta

**olopez** @olopez1177 - 12 ene.  
 Que no hay intrusión dicen y que ella es de Quiché al parecer @estuardo\_falla @Kangomo @coco2534 @Pinulismo @GuatemalaGob @jimmymoralesgt



**Chris Rossitto** @RossittoChris Seguir

En respuesta a @olopez1177 @Kangomo y a 5 más  
 Huele a Suecia.

Otra marimacha.

14:01 - 12 ene. 2019

1 Retweet 1 Me gusta

**Bolítico no idéneo** @thechino10 - 11 oct. 2018  
 A @LordVader55 le encanta eso, porque esa es su base para desprestigiar, no se sabe otra...

**Yes Master** @LordVaderGT Seguir

En respuesta a @thechino10 @matiasponce  
 Hoy es el día internacional de las niñas, -no te burles de ellas

16:35 - 11 oct. 2018

1 Retweet 1 Me gusta

**Bolítico no idéneo** @thechino10 - 11 oct. 2018  
 En respuesta a @LordVaderGT @matiasponce  
 Tu puedes!!!



**Yes Master** @LordVaderGT Seguir

Un gran saludo para el señor Matías Ponce, vocero de ese engendro llamado CICIG; -desde una galaxia muy lejana, lo felicitamos por haber salido del Closet. 😊

facebook.com/1062243253/pos...



**Guan, tu, tres** @bravopobravo Seguir

En respuesta a @almdep  
 Exactamente. La machorra de Hellen Mack no veo que diga que su mugrosa fundación está dispuesta a prestar auxilio

17:41 - 3 jun. 2018

1 Retweet 1 Me gusta



No tengo nada contra los homosexuales; absolutamente nada. Siempre y cuando no traten de meterse conmigo. Y últimamente José Rubén el Puyo Zamora, uno de los más conspicuos homosexuales del país, ha hecho sumamente notoria una fijación que tiene hacia mi persona. Es obvio que el Puyo Zamora está obsesionado conmigo. Insiste en llamarme Ricón, un adjetivo que me sonaría halagador viniendo de una mujer, pero viniendo de El Puyo Zamora, prefiero decirte gracias... pero no gracias.

En lo referente a mi caso, se observa un marcado cambio en las preferencias de el Puyo, ya que soy un gato viejo, mientras que es bien sabido que el Puyo Zamora prefiere tiernos ratones de 16 o 17 años; como los que estuvieron involucrados en el incidente que el Puyo Zamora quiere hacer ver como un secuestro hace algunos

#GuateSoberana @PiruLismo · 22 abr. 2018  
@mrpolovive @Guate\_Inmortal\_

Aldo Davila . exigiendo ayer la renuncia del Presidente.  
Es muy buen cuate del PDH que hasta tiene acceso a reunirse con el.  
Tambien cuate del "Honorable Juez Gálvez"

OJO Señor Presidente @jimmyporguate @sammymorales @jimmymoralesgt



9 30 34

laDoctrina.org @laDOCTRINA Seguir

En respuesta a @PiruLismo @mrpolovive y a 4 más

Son las degeneradas hordas LGBT.

19:06 - 22 abr. 2018

2 Me gusta

Guan, tu, tres @bravoperobravo Seguir

En respuesta a @LordVaderGT

Jajajajajajaja @ElBencho\_gtv se volvió hueco....

... culpa de la CICIG!!!

15:34 - 22 ene. 2019

3 Retweets 22 Me gusta

8 3 22

Ricardo Mendez Ruiz @RMendezRuiz Seguir

Hoy, en la audiencia del juicio por la farsa del genocidio, se dio a conocer que, según el Instituto Nacional de Estadística, el crecimiento poblacional de los Ixiles de 1973 a 1994 , fue del 56%. ¿De qué carajo genocidio están hablando?



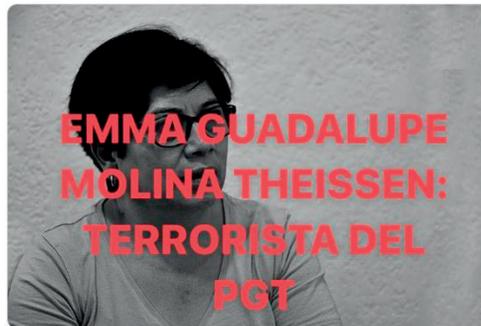
19:49 - 15 jun. 2018

76 Retweets 150 Me gusta

7 76 150

Ricardo Mendez Ruiz @RMendezRuiz Seguir

Ahora resulta que fue una jovencita inocente, cuando en verdad fue una terrorista, y además la responsable de que sus compañeros probablemente hayan secuestrado a su hermano.



6:12 - 29 may. 2018

66 Retweets 110 Me gusta

10 66 110

Ricardo Mendez Ruiz @RMendezRuiz Seguir

#ESTASADOCTRINADOPORSOCIALISTAS



8:55 - 8 ago. 2018

Ricardo Mendez Ruiz @RMendezRuiz · 8 jun.

En la audiencia del juicio por supuesto genocidio se encuentran 30 indígenas: la mitad son ixiles, y los otros kachiquiles. Los primeros acudieron voluntariamente y afirman que no hubo genocidio. A los otros aparentemente los trajo el activista extranjero Miguel Morth. Entonces?

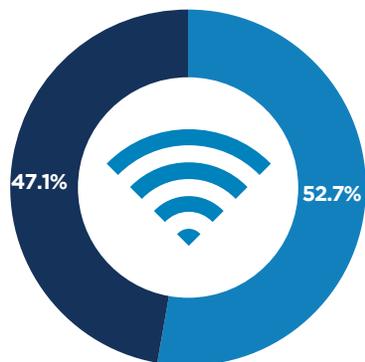


6 35 55

## EL NETCENTER EN PROCESOS DECISIVOS

Un tema central para los actores políticos, es la capacidad de fijar agenda en los medios de comunicación; pero tan importante como ello es el uso que se da a las redes sociales para difundir información.

En Guatemala, el uso de redes sociales se da en un contexto en el que solo el 52.7% tiene acceso a internet periódicamente, frente a un 47.1% que no suele acceder a la misma.



La red social más utilizada es facebook por un 49.7% de la población, mientras que twitter solo es utilizada por un 0.8% (Politik, 2019).

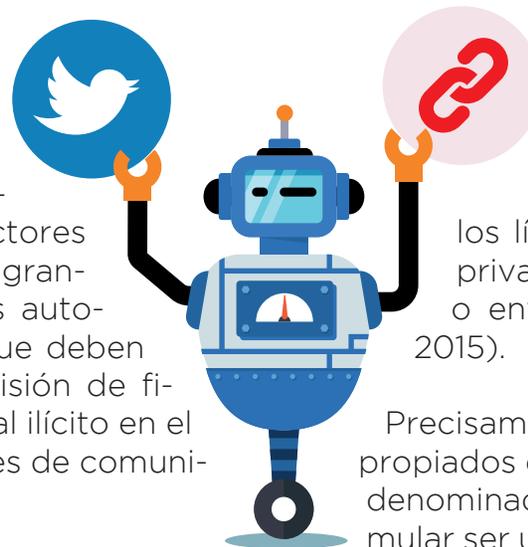
A enero de 2019 el medio de comunicación que más utiliza la población urbana de Guatemala para informarse sobre la actualidad nacional es la televisión abierta (41.1%), seguido por la televisión por cable (32.2%) y en tercer lugar la radio (12.5%). Las redes sociales son ocupadas por un 9.2% como el principal medio para informarse de lo que ocurre en el país.

Por esta razón la gestión de información en redes sociales es de gran relevancia para los actores políticos y presenta grandes desafíos para las autoridades electorales que deben trabajar en la supervisión de financiamiento electoral ilícito en el uso de medios sociales de comunicación.

Un Twitterbot es un tipo de bot que controla una cuenta de Twitter a través de la API de este servicio. El programa informático del bot podría tuitear, retuitear, marcar como «me gusta», seguir, dejar de seguir,

o enviar mensajes directos a otros usuarios de la red. La automatización de las cuentas de Twitter está controlada por una serie de reglas que definen sus usos apropiados e inapropiados. Los usos apropiados incluyen publicar información útil, generar automáticamente contenido interesante o creativo y responder automáticamente a los usuarios mediante mensajes directos. Los usos inapropiados incluyen eludir los límites de uso, violar la privacidad de los usuarios o enviar spam (Kim, et al. 2015).

Precisamente en los usos inapropiados es que pueden caer los denominados “netcenter” al simular ser una persona real detrás de una cuenta de twitter o de facebook, cuando en realidad se trata de una máquina. El resto de los usuarios puede creer que los *bots* son una fuente creíble de información.



## LA TRANSMEDIATIZACIÓN DE LA CAMPAÑA DE DIFAMACIÓN

Un aspecto central en la difusión de noticias falsas, instigación al odio y utilización de *bots-netcenters*, es la multiplicación de los mensajes contrarios al combate a la corrupción e impunidad en medios masivos de comunicación.

Actualmente los grupos de *netcenters* reproducen discursos similares en redes sociales a los que se plantean en medios de televisión. Personas que se hacen llamar periodistas han difundido información falsa sobre miembros de la CICIG y del Ministerio Público, así como otros defensores de Derechos Humanos.

Uno de los medios más institucionalizados de difusión de noticias falsas y reproducción de ataques y discurso de odio contra defensores de derechos humanos se transmite por un canal de TV Cable en Guatemala.

Solo por mencionar uno de los numerosos ejemplos que se podrían citar de las mentiras difundidas por

este canal, en su emisión del 9 de enero de 2019 publicó:

*“El 90% de la droga que pasa por Guatemala es de origen colombiano, tal como el Comisionado de CICIG Iván Velásquez. Antonio Guterres se le vincula muy cercano al Señor Velásquez. Esta sería la situación por la que Guterres no suspendió a Iván Velásquez de su cargo de Comisionado, ni por qué Velásquez no se iba del país. Es un botín, un paso de mucho efectivo el que enriquecería a funcionarios de la ONU también. Vamos a ver al Secretario General de ONU juzgado por cuestiones de crimen organizado”<sup>12</sup>.*

Del mismo grupo de televisión son asiduos visitantes quienes reproducen discursos de odio en redes sociales.

Existen en Guatemala otros dos ejemplos vinculados a la reproducción de discursos de odio contra defensores de derechos humanos, pero especialmente de intimidación



a periodistas, los usuarios: **Hater 2 y Hater 8** El primero es un influencer guatemalteco conocido por difundir podcasts atacando la labor de la CICIG, el Ministerio Público, el poder judicial, periodistas y activistas de la sociedad civil. Uno de varios casos de intimidación que ha realizado el bloguero fue el pasado 8 de octubre de 2017, cuando en una manifestación a las afueras de la sede de la CICIG fotografió a los reporteros y los acusó de ser corruptos, de no ser objetivos.

<sup>12</sup>. Contenido disponible en tweet: <https://twitter.com/qui-quenaveda/status/1082832712753385474>

En un claro acto de amedrentamiento contra la prensa, el **Hater 2** les solicitó sus identificaciones para conocer sus nombres y los medios de comunicación en los que laboraban.

Una periodista denunció que **Hater 2** no la dejaba realizar su trabajo, la insultó en repetidas ocasiones y la grabó con su cámara. Se llamó de inmediato al Procurador de los Derechos Humanos (PDH), Jordán Rodas, quien **solicitó apoyo de delegados de la PDH para que brindaran acompañamiento y asistencia** a la periodista para velar por el libre desempeño de su labor periodística.

En las fotografías se puede observar la acción de intimidación de este bloguero frente a los periodistas:

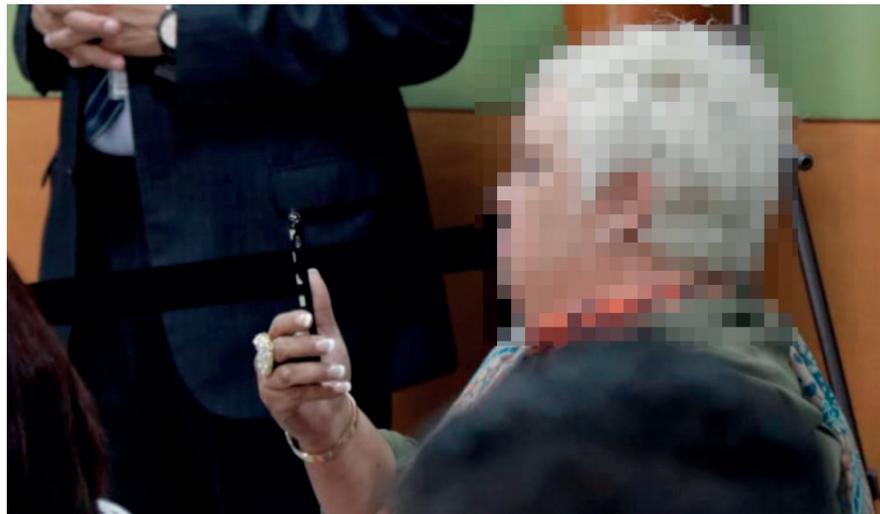


La cuenta de *twitter* de **Hater 2** ha sido bloqueada en reiteradas ocasiones por reproducción de noticias falsas e instigación al odio.

Otra de las principales reproductoras de discursos de odio e instigación a la labor periodística es la bloguera **Hater 8**. Se desconoce por qué se intere-

só en Guatemala y el 12 de julio de 2018, **el canal de tv cable antes mencionado** publicó un video en donde se informó que la bloguera pasaría a ser parte de su staff.

La bloguera, junto a otros miembros de dicho medio, fueron parte del grupo de manifestantes que interrumpieron la actividad que realizaron el Tribunal Supremo Electoral y la CICIG el 16 de agosto de 2018. En esa ocasión se identificó como periodista, pero en medio de la conferencia de prensa comenzó a insultar a las autoridades electorales presentes, amedrentó y grabó a los periodistas que cubrían la conferencia de prensa quienes no pudieron finalizar la misma, coartando el derecho a la información de la ciudadanía.



La bloguera participó esporádicamente durante 2018 en ciclos de un programa de cable, asegurando vínculos con senadores estadounidenses y denunciando, sin ningún tipo de fundamento de investigación periodística, a la CICIG, el Ministerio Público, Defensores de Derechos Humanos y periodistas profesionales de Guatemala, tal como se ve en las siguientes publicaciones:

**Barbara Hernandez**  
1 h · 🌐

Y aun así el TSE Guatemala dice que no hay ninguna anomalía con la @ThelmaAldana ninguna agenda política #LGBT cuando la Magistrada Eugenia Mijangos sale en una entrevista con esa bandera al lado.



👍👎🗨️ 32

12 comentarios 14 veces compartido

**Barbara Hernandez**  
8 h · 🌐

Anda en Europa con Lenina Amapola entre otros mercenarios, esperando que el corrupto TSE de la noticia de Aldana, andan como lobos 🐺 hambrientos



EMISORASUNIDAS.COM

**Iván Velásquez: Quienes promueven la impunidad desmantelaron la PNC**

👍👎🗨️ 13

3 comentarios 14 veces compartido

## CONCLUSIONES

El combate a la corrupción y la impunidad tiene nuevos desafíos. Los grupos que buscan procurarse impunidad despliegan recursos financieros para fomentar campañas negativas que les permitan condicionar el rumbo que la justicia tome en la investigación de sus casos. Con ese propósito ahora han sumado una nueva herramienta: las redes sociales.

Tal como se señaló en la introducción, la transmediatización de los casos y las fakenews pueden incidir sobre:



- a. El estado de opinión pública respecto del combate a la corrupción y la impunidad.



- b. Información que maneje la prensa nacional e internacional sobre la tarea de los esfuerzos de combate a la corrupción e impunidad y sus casos.



- c. Información que se maneje incluso por parte de los litigantes en los procesos judiciales.



- d. Ataque directo a personeros de la CICIG, el Ministerio Público, defensores de derechos humanos, periodistas independientes y sociedad civil en general.

Ante un eventual crecimiento sistemático del poder de estas redes operando en las esferas virtuales, se evidencia un proceso de **legitimación artificial** de cuentas que sin pertenecer a personas reales, comienzan a construir **estados de opinión pública** que no representan fidedignamente a la población.

Dado que estamos ante un nuevo desafío legal respecto a la regulación de difusión de contenidos en redes sociales y, especialmente, sobre la divulgación de noticias falsas, se presenta una oportunidad de acción en varios niveles para la tarea anti-corrupción:

1

Frente a estos desafíos, de qué manera se va a regular el uso que se haga sobre la inteligencia artificial, o big data, detrás de las redes sociales, cuando ésta se use para distribuir noticias falsas.

2

De qué manera se van a detectar las estructuras criminales detrás de estos grupos que explícitamente combaten la tarea anti-corrupción. En caso de constatarse delitos, ¿Qué argumentos legales existen para perseguir a estos grupos?

3

De qué manera la misión de la defensa de los derechos humanos, el combate a la corrupción y la impunidad se preparan para eventuales ataques de **noticias falsas** y difundidas por los **netcenter**. ¿Existe un protocolo de acción legal en estos casos?

4

De qué manera se puede ayudar a sensibilizar a **autoridades del sistema de justicia, medios de comunicación y sociedad civil** sobre la relevancia que podrían cobrar los **netcenters** y la difusión de información falsa.

5

Cómo se protege la labor de los periodistas respecto a quienes intentan reemplazar su tarea sin respetar los códigos éticos que sustentan esta profesión.

6

Cuál es la respuesta de las autoridades respecto a la situación de vulnerabilidad a la que quedan expuestos defensores de derechos humanos y periodistas ante los ataques en redes sociales.

7

Cuál es la estructura financiera y operativa que está detrás de los *netcenters*.

El alcance del presente informe es un disparador para que se concentren esfuerzos en el seguimiento a estos *netcenters* y núcleos de producción de información falsa, de manera que a su vez quede a disposición dicha información como un estudio de caso de cómo las redes político-económicas ilícitas utilizan las redes sociales como medio de propaganda y difusión para procurarse impunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

**Davis, C. A., Varol, O., Ferrara, E., Flammini, A., & Menczer, F.** (2016, April). Botornot: A system to evaluate social bots. In Proceedings of the 25th International Conference Companion on World Wide Web (pp. 273-274). International World Wide Web Conferences Steering Committee.

**Ferrara, E., Varol, O., Davis, C., Menczer, F., & Flammini, A.** (2016). The rise of social bots. *Communications of the ACM*, 59(7), 96-104.

**Internet Society** (2019) Global Report on Internet.

**Kim, H. S., Shin, W. Y., Kim, D., & Cho, J.** (2015). Improved tweet bot detection using spatio-temporal information. *Journal of the Korea Institute of Information and Communication Engineering*, 19(12), 2885-2891.

**Lazer, D. M., Baum, M. A., Benkler, Y., Berinsky, A. J., Greenhill, K. M., Menczer, F., ...&Schudson, M.** (2018). The science of fake news. *Science*, 359(6380), 1094-1096.

**McNair, B.** (2012). Journalism and democracy: An evaluation of the political public sphere. Routledge.

**Nelson, J. L., & Taneja, H.** (2018). The small, disloyal fake news audience: The role of audience availability in fake news consumption. *new media & society*, 20(10), 3720-3737.

**Pérez Yagüe, P.** (2011). Construcción práctica de una plataforma de bots que emulan ser usuarios de Twitter para apoyar el análisis del comportamiento humano en las redes sociales (Bachelor's thesis).

**Ponce, M., & Rincón, O.** (2018). Medios de lucha: Comunicación de gobierno en América Latina. B DE BOOKS.

**Riorda, M.** (2012). El gobernauta latinoamericano. Estudio del perfil de los gobernantes latinoamericanos en redes sociales.

**Shao, C., Ciampaglia, G. L., Varol, O., Flammini, A., & Menczer, F.** (2017). The spread of fake news by social bots. arXiv preprint arXiv:1707.07592, 96-104.

**Woolley, S. C.** (2016). Automating power: Social bot interference in global politics. *First Monday*, 21(4).

**CICIG** Comisión  
Internacional contra  
la Impunidad en Guatemala



---

[www.cicig.org](http://www.cicig.org)