

Desinformación digital en Venezuela: *Trolls, Bots y Cyborg*

EDIXELA BURGOS • GUSTAVO HERNÁNDEZ DÍAZ

El artículo intenta demostrar cómo ha sido la desinformación digital en Venezuela y las estrategias utilizadas por el Gobierno en las redes sociales para vigilar y controlar, posicionando las narrativas oficialistas y, por ende, restringiendo el derecho a la comunicación y el debate político.

The article tries to demonstrate how digital disinformation has been in Venezuela and the strategies used by the government in social networks to monitor and control, positioning the pro-government narratives and, therefore, restricting the right to communication and political debate.

EL CONTROL POLÍTICO GUBERNAMENTAL DE INTERNET EN VENEZUELA

Desinformación patrocinada por el gobierno, propaganda automatizada, acoso cibernético y criminalización del discurso en línea, todas estas modalidades caracterizan la política informativa del gobierno en Venezuela. [...] Y más claramente desde 2012, las campañas de desinformación y falsificación de noticias han sido un aspecto constante del entorno de la comunicación política en Venezuela. (Puyosa, 2018)

Antes de adentrarnos en la amenaza que representa la desinformación para los derechos humanos y las instituciones democráticas, es necesario comprender los escenarios que se han desarrollado en el país en los últimos años, ya

que en un principio, el Estado venezolano sustentó su política pública en considerar el uso de Internet como eje directriz para el desarrollo de la nación y derecho fundamental en diversos ámbitos de la vida sociopolítica, pero con el devenir de los años nos encontramos con profundas fallas en la infraestructura de telecomunicaciones, deficiencias de conectividad, además del uso de restricciones en los accesos a Internet y las redes sociales digitales.

Basándonos en el trabajo de Puyosa (2015) sobre el “Control político de internet en el contexto de un régimen híbrido Venezuela 2007-2015”, la autora establece que existe un cambio en las políticas públicas de Internet por parte del Gobierno. Dichos cambios se manifiestan en el viraje que se da a partir del año 2007, con el esta-

ESTUDIOS

blecimiento de un modelo de control político que se cimenta en la instauración de una hegemonía comunicacional. Este punto merece especial atención, ya que el control de las redes sociales digitales e Internet se desprende de un plan de acción que se fundamenta en la vigilancia del sistema de comunicaciones en el país.

Más específicamente, Puyosa establece tres fases que se aprecian en el siguiente cuadro y que luego explicamos con más detalle:

2001-2007	Democracia delegativa e Internet libre
2007-2013	Emergen los controles de segunda generación
2013-2015	El control de Internet en un régimen híbrido con tendencias autocráticas

► *Primera fase: 2001-2007.* Es cónsona con una democracia delegativa, cuyas políticas públicas para Internet fueron acordes con un país en vías de desarrollo. Ejemplo de ello es la colaboración que se gestó entre el Consejo Nacional de Tecnologías de la Información (CNTI), con las redes académicas y el empresariado proveniente de Cavecom-E, lo cual se tradujo en la modernización del marco legal del sector, a través de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000). Resaltan la promoción de los Decretos 825 (acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo del país) y 3390 (la implementación del *software* libre en la administración pública).

► *Segunda fase: 2007-2013.* Empiezan a observarse cambios en las políticas públicas de Internet. Pasamos de un modelo de apertura que se había iniciado en el año 2000 a un modelo de mayor control político sobre las comunicaciones que se evidencia en el Plan Nacional de Telecomunicaciones 2007-2011: “Consolidar el sistema de comunicación nacional como instrumento para el fortalecimiento de la democracia protagónica revolucionaria” (Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, 2007). En este período de tiempo también asistimos al *crackeo* de cuentas de periodistas, activistas, analistas políticos y dirigentes de la llamada Unidad Democrática (tipo de prácticas basadas en el uso de información publicada en-línea para

hostigar o acusar legalmente a activistas políticos).

► *Tercera fase: 2013-2015.* Persisten políticas de control de Internet, así como controles de segunda generación, restricción de la conectividad en ciertas regiones, bloqueo de aplicaciones móviles, ralentización de las conexiones, entre otras. En la red el disenso político es ferozmente perseguido a través de acciones judiciales, lo cual ha llevado a la censura y autocensura. Se evidencia también la implementación de mecanismos de denegación de acceso de primera generación (filtrado, censura y bloqueo) por parte del Gobierno venezolano.

Nosotros agregaríamos una cuarta fase (2016-2021), la de la *Autocracia digital*, nueva modalidad de censura y estrategias centradas en la desinformación para vigilar, restringir y controlar el ecosistema mediático.

Las prácticas de filtrado y bloqueo (medidas de primera generación) se convirtieron en las primeras políticas de control del Gobierno sobre Internet. Esto incluye también el uso de *bots* con la finalidad de configurar la agenda de debate y posicionar temas de manera artificial.

Recordemos que la consolidación de un modelo comunicacional hegemónico se empieza a configurar desde el año 2002, emergiendo un “nuevo ecosistema comunicativo” (Bisbal, 2016^a, p.55). Entonces, la estrategia comunicacional del Gobierno de Chávez no solo se sustenta en la promulgación de leyes que llevan a la censura y autocensura, sino que también estamos en presencia de un *Estado-comunicador*, un Gobierno difusor de propaganda (Bisbal, 2010).

La política de Estado del Gobierno de Chávez se caracterizó por un aparato comunicacional profundamente autoritario articulado a la esfera política. Si nos remitimos al Gobierno de Nicolás Maduro, su política comunicacional no dista mucho del expresidente Chávez, pues se conciben los medios como entes de control social e ideológico.

En este punto, es importante retomar lo presentado al inicio de este artículo en lo referente a la desinformación¹ en el contexto venezolano, ya que si bien no es un fenómeno reciente, la tecnología digital ha facilitado que se amplíe el

marco de acción para difundir informaciones falsas y manipuladas. En un escenario de polarización política, el Gobierno controla la información y financia medios para silenciar opiniones o perspectivas disidentes a través de noticias falsas o introduciendo distracciones en el espacio comunicacional.

Todo ello se hace con la ayuda de las “tropas de bots”², *cyborgs* y *trolls*, aplicaciones tecnológicas que inciden en la esfera digital, en especial en redes sociales como Twitter, posicionando tendencias, centrando la atención en temas específicos y determinando la conversación de los usuarios.

Con respecto a lo planteado, resulta fundamental el estudio realizado por Puyosa titulado: “Estrategias de guerra informativa del chavismo en Twitter” (2018), quien analizó los datos de 31 tendencias durante el mes de mayo de 2018 (coincidió con la campaña electoral presidencial) identificando tres estrategias usadas por el Gobierno de Venezuela en Twitter:

1. *Trending topics*

Articulación de cuentas oficiales y cuentas automatizadas para alcanzar los *trending topics* (TT) diariamente Hashtag #Patria. La campaña de Twitter para la reelección del presidente Nicolás Maduro utilizó 4 mil 957 cuentas oficiales de agencias del Estado y gubernamentales. Dicha campaña, fue coordinada por el Ministerio del Poder Popular para la Comunicación e Información @Mippcivzla, quien anunciaba cada noche la etiqueta gubernamental que se debía convertir en TT al día siguiente. “En la promoción de dichas etiquetas se incorporaron más de 63 mil cuentas. Un estimado de 500 mil cuentas automatizadas o cuentas bots fueron usadas en apoyo a la difusión de la campaña” (p. 5). Los usuarios de las cuentas: @CarnetDLaPatria, @patria_ve, @Clapoficial y @tuiteros_vzla, obtenían premios, bonos y ayudas gubernamentales por su labor de publicar tuits con la etiqueta del día.

2. *Distractores*

Promoción de etiquetas de distracción a través de la articulación de cuentas *cyborgs* y cuentas *bots*, con uso de mensajes emotivos, escandalosos, desinformativos, ofensivos y/o

falsos. En esta estrategia el Gobierno, para manipular la atención de la opinión pública, introduce contenidos distractores (*distracción automatizada*) con el fin de desviar el foco de atención sobre temas fundamentales de la vida política. Verbigracia, la etiqueta #ConMiBancoNoTeMetas, la cual se refería a la supuesta intervención de la entidad financiera Banesco, logrando posicionarse como TT en plena campaña electoral.

El conjunto de perfiles identificados como parte de la estrategia de distracción comparten las siguientes características: Son perfiles multiplataforma (Twitter, Instagram y YouTube), son anónimos, exhiben un comportamiento cyborg (patrones de tweets y RTs que se acercan a los exhibidos en cuentas automatizadas, pero con personalidades que sugieren un usuario real), propagan memes, publican enlaces a noticias escandalosas (falsas o auténticas), usan imágenes emotivas y hacen parodias de líderes políticos tanto de la oposición como del chavismo. (p.13)

Aunado a ello, Puyosa determinó que el Gobierno no solo alentó la propagación de noticias falsas, sino también el uso de *trolls*, como parte de la estrategia gubernamental en Twitter, hallazgo que coincidió con el documento que se filtró del Ministerio del Interior y Justicia, “Ejército de Trolls de la Revolución Bolivariana”³.

El Ejército de Trolls se divide en 5 escuadrones: Pro-Gobierno, Opositores, Neutros, Distracción y Fake News. En el estudio se pudieron identificar Trolls Pro-Gobierno y (Falsos) Opositores, Trolls Fake News y Trolls de Distracción. Trolls Fake News y Trolls de Distracción trabajan en la estrategia de Distracción. Mientras que los (Falsos) Opositores trabajan en la estrategia de interferencia e infiltración. Los Trolls pro-gobierno (Tuiteros Patriotas y Comunicadores CLAP) apoyan las campañas oficiales. (p.14)

3. *Confusión digital*

Secuestro de etiquetas de la oposición para desvirtuar sus discursos e interferencia en los flujos de conversación de las diversas comunidades de opositores. Verbigracia de ello, es que cada vez que una etiqueta de la oposición se posicionaba dentro de los TT, aparecía el @Equi-

ESTUDIOS

poTAC⁴, quienes usaban el *hashtag* con un contenido divergente. Dichos tuits se viralizaban rápidamente con ayuda de cuentas *bots* y *cyborg* asociados con el #EquipoTAC. Puyosa advierte que en esta estrategia, no solo se persigue la interferencia discursiva, sino también la infiltración en la estructura de redes de la oposición. A través de estas cuentas *cyborgs* (falsos opositores), se lograba una interacción con personas reales de las comunidades opositoras, con el fin de introducir mensajes que promoviesen la división y la crítica radical.

Las cuentas *cyborg* identificadas en el estudio están conectadas directamente con las cuentas oficiales de chavismo y establecen vínculos con activistas opuestos al chavismo en el exterior de Venezuela. Por otro lado, no mantienen vínculos con las cuentas oficiales de la oposición. En su accionar, intentan aislar a los grupos opositores que tienen diferencias tácticas con los líderes de la oposición, favoreciendo la fragmentación y poniendo obstáculos a la unidad. (p. 15)

Aunado a ello, Puyosa determinó que el Gobierno no solo alentó la propagación de noticias falsas, sino también el uso de trolls, como parte de la estrategia gubernamental en Twitter, hallazgo que coincidió con el documento que se filtró del Ministerio del Interior y Justicia [...]

Lo que se evidencia con cada una de estas estrategias implementadas por el Gobierno, es el control y vigilancia del espacio digital, limitando el derecho a la libertad de expresión y de participación de los ciudadanos en la discusión de los asuntos de la esfera pública.

En un estudio realizado por The Digital Forensic Research Lab (DFRLab) durante octubre de 2019 y febrero de 2021, se constató cómo el Gobierno de Nicolás Maduro realiza esfuerzos por controlar el entorno informativo del país y la conversación en línea, con el fin de limitar las narrativas e informaciones que provengan de sectores que adversen al sector gubernamental. Para ello utiliza dos estrategias: la

primera es promoviendo *hashtags* y narrativas pro Maduro y teorías de conspiración en apoyo al Gobierno (intentos de invasión de países extranjeros); la segunda, son acciones represivas, censura, persecución a periodistas, bloqueos y ataques en Internet para disuadir y silenciar a la oposición.

Los esfuerzos del Gobierno se han centrado en la vigilancia y control de la red social Twitter, para ello ha utilizado estrategias y narrativas contra aquellos que socavan su autoridad, manipulando la conversación en línea, lo cual ha obligado a Twitter a actuar: en enero de 2019 anunció que “Eliminaron 1.196 cuentas ubicadas en Venezuela que parecen estar involucradas en una campaña de influencia respaldada por el Estado, dirigida a las audiencias nacionales” (DFRLab, 2021, p. 11). Estas cuentas dependían en gran medida de la automatización, para ello usaban aplicaciones que les permitían a los usuarios automatizar sus retuits, esto marcó un hito ya que fue el primer caso verificable de un gobierno que usa la aplicación de Twitter para ampliar su propaganda interna. A principios del año 2020, cuentas asociadas con el Gobierno de Maduro fueron objeto de sanción por Twitter: Ministerio del Poder Popular de Petróleo, Ministerio del Poder Popular para Relaciones Exteriores, Justicia y Paz, Banco Central de Venezuela y el Ejército Bolivariano de Venezuela.

Con respecto al posicionamiento de etiquetas, DFRLab también demostró (al igual que Puyosa, 2018) que el Gobierno recompensaba con bonificaciones en efectivo⁵ a aquellos (el pago se realizaba a través del Carnet de la Patria) usuarios cuyas cuentas tuiteaban más las etiquetas del día, al punto que los usuarios compartían por Twitter y canales de Telegram las estrategias más adecuadas para aumentar sus ganancias tuiteando para la revolución.

En estos grupos, los usuarios dijeron que, para ser recompensado, era necesario utilizar el “Hashtag del día” al menos 400 veces al día de lunes a domingo. Una publicación sugirió que el pago máximo era 384,000 bolívares (aproximadamente \$ 0.22 USD) por semana. El 28 de enero de 2021, el salario mínimo era de 1.200.000 bolívares, o \$ 0.68 USD. (DFRLab, p. 13)

A pesar de que Twitter retiró miles de cuentas en el año 2019, DFRLab encontró evidencias de que en enero de 2021, aún se mantienen estas estrategias de manipulación del Gobierno en la conversación en línea. Resalta el hecho que las cuentas que impulsaban estas etiquetas del día forman parte de las instituciones del Estado: Ministerio del Poder Popular para la Comunicación e Información, Ministerio del Poder Popular para Relaciones Exteriores y el Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación.

Entre enero y septiembre de 2020, más de 7 millones de tuits mensuales de media procedían de cuentas de apoyo al régimen. Otros hashtags que a menudo alcanzaron los trending topics fueron los que protestaban por la falta de servicios sociales en Venezuela, procedentes de ONG y otras organizaciones de la sociedad civil. Sin embargo, fueron treinta veces menos que los mensajes a favor del régimen. (p.16)

El estudio DFRLab evidencia la complejidad del entorno informativo en Venezuela, pero en especial retrata las estrategias del Gobierno para manipular y controlar artificialmente la conversación en línea a través de operaciones muy sofisticadas que van desde el posicionamiento de *hashtags* en Twitter a través de cuentas *bots* e *influencers*, así como la bonificación a ciudadanos por tuitear a favor del Gobierno. La proliferación de *hashtags*, no solo cumple la función de favorecer al Ejecutivo en el ecosistema mediático, sino de silenciar o invisibilizar aquellas tendencias que sean desfavorables o críticas hacia el Gobierno.

CENSURA, ATAQUES Y BLOQUEO GUBERNAMENTAL

En Venezuela hemos observado en los últimos años restricciones en el acceso a Internet, así como controles de primera generación (filtrado, censura y bloqueo); controles de segunda generación (restricción de la conectividad en ciertas regiones, bloqueo de aplicaciones móviles, ralentización de las conexiones) (Puyosa, 2015). Además, en el año 2019 se observaron sofisticados ataques de *phishing* como el realizado al

portal web que organizaba la ayuda humanitaria coordinada por Juan Guaidó.

La censura y control del Gobierno hacia Internet y las redes sociales, obedece a que estos se han constituido en un espacio en el cual los ciudadanos pueden expresar diversas perspectivas y ofrecer una mirada crítica a la gestión gubernamental. Ante ello, el Gobierno ha usado diversas estrategias para controlar y minimizar la disidencia, la cual se extiende desde el uso de Conatel para controles de índole administrativos sobre los medios, pasando por la desinversión del sector de telecomunicaciones, así como la promulgación de leyes que acentúan el control social y la estatización de la vida ciudadana.

Bajo este panorama, al remitirnos a las cifras presentadas por Espacio Público en su informe: “Internet amurallado: acceso restringido en Venezuela” (2020), se evidencian los bloqueos y las restricciones en Internet impuestas desde el Estado y la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (Cantv), lo cual impidió el acceso de los ciudadanos a las distintas plataformas digitales y medios de comunicación.

VIOLACIONES EN INTERNET	%
Bloqueos por HTTP/SNI ⁶	17
Bloqueos (sin especificar tipo)	15
Bloqueos por TCP ⁷	13
Ataques cibernéticos	12
Hostigamientos verbales	8
Bloqueos por IP ⁸	8
Amenazas	7
Hostigamientos judiciales	6
Bloqueos por DNS ⁹	5
Caídas	4
Bloqueos masivos	3
Restricciones administrativas	2

Fuente: elaboración propia, basado en Espacio Público, 2020.

Espacio Público también señala que los *bloqueos* y *ataques informáticos* realizados en el país durante el año 2019 (112 violaciones) sufrieron un significativo incremento (133 %) con respecto al año 2018 (48 violaciones). Básicamente,

ESTUDIOS

camente estas restricciones se enfocaron en los medios de comunicación digitales, cuyos contenidos noticiosos informaban sobre las protestas contra Nicolás Maduro, lo cual ratifica que las restricciones impuestas por Cantv son de índole eminentemente políticas.

Un dato significativo que resalta el informe de Espacio Público, es que los bloqueos a sitios web durante el año 2019 se hicieron a través de *filtrado SIN*¹⁰ y *TCP*¹¹; dichos bloqueos en línea no habían sido usados en años previos. Estos ataques informáticos se dirigieron a los medios de comunicación y plataformas digitales, evidenciando nuevamente cómo el Estado venezolano —a través de Cantv y de otras empresas privadas— implementa nuevas modalidades de censura digital. Más allá de las exhortaciones realizadas por los organismos que velan por los derechos humanos, Venezuela se ha caracterizado por generar mayores restricciones en el libre acceso a la información y de contenidos a través de la web. “Para 2019, las instituciones del Estado fueron las responsables del 60 % de los casos de violación a la libertad de expresión en Internet, seguidos por los atacantes informáticos, quienes acumulan el 17 %” (Espacio Público, 2019).

Bajo esta lógica de censura gubernamental todo el ecosistema mediático sufrió los estragos de la hegemonía comunicacional, desde las cadenas internacionales de televisión (*CNN en español*, *NTN24*), pasando por medios como *La Patilla*, *El Pitazo* y *El Nacional*, hasta el buscador de Google, Youtube, Instagram, Facebook, SoundCloud y Twitter, todos han sido objeto de restricciones ilegales y de bloqueos. Estos son usados, especialmente, en situaciones coyunturales que implican eventos organizados por la oposición y sus seguidores (verbigracia, movilizaciones de la oposición y alocuciones de Juan Guaidó como presidente de la Asamblea Nacional).

Andrés Azpúrua, quien es el director de VeSinFiltro (proyecto que se encarga de monitorear Internet en el país), explicó cómo actúa la censura en Venezuela a través de dos niveles: el primer nivel es a través de una censura permanente a los sitios web de noticias (bloqueo DNS), y el segundo nivel, es una censura que se da a

través del bloqueo de una noticia en específico; por ejemplo, los bloqueos a Youtube cuando Juan Guaidó transmitía en vivo (Entrevista a Andrés Azpúrua, Schlenker, 2020).

La censura digital en Venezuela ha sido objeto de denuncias y preocupaciones. El *Informe anual de la alta comisionada de las Naciones Unidas para los derechos humanos* (2019), ofrece una visión sobre la situación de los derechos humanos en el país, alerta sobre los alcances de la hegemonía comunicacional impuesta por el Gobierno, quien restringe a todo aquel medio de comunicación que comunique una realidad distinta a la considerada por la visión gubernamental.

Todo ello ha limitado no solo la libertad de expresión, sino también el acceso a los contenidos que provienen del ecosistema de medios digitales, aspectos que IPYS evidenció en su Reporte Anual: “Derechos Digitales. Desconexión y Censura (2019)”, dado que el Estado venezolano actúa como el principal actor que restringe, censura y amenaza la libertad de expresión, vulnerando con ello los derechos digitales de los ciudadanos venezolanos.

El Instituto Prensa y Sociedad Venezolana (IPYS) registró durante el año 2019, 188 casos de violaciones a los derechos digitales, una cifra mayor a la del año 2018 (69 incidencias). Además, durante el año 2019 surgieron nuevas modalidades de censura auspiciadas por el Estado a través de prácticas autoritarias que se extendieron al ámbito digital, utilizando sofisticados sistemas de bloqueo para restringir el acceso a Internet.

Entre estas restricciones nos encontramos con estas particularidades que se observan en el siguiente cuadro:

98 Restricciones de acceso
39 Ataques
38 Bloqueos
9 Restricciones a la expresión
3 Restricciones normativas
1 Limitación a la privacidad

IPYS. Sistema de monitoreo de libertad de expresión en la red (2019).

IPYS asevera que el año 2019 marca un hito significativo en Venezuela por la profundización de las fallas, ralentización de Internet y desconexión en las redes de telecomunicaciones en el país, restringiendo severamente el acceso de los periodistas y ciudadanos para consultar y difundir información a través de la red.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel) ejecutó alrededor de 150 acciones de censura y suspendió la señal a diez televisoras extranjeras. Además, ordenó a los proveedores móviles privados Movistar y Digitel realizar bloqueos a distintos portales web (IPYS, 2019).

En cuanto a la prohibición selectiva, IPYS demostró mediante el uso de la herramienta OONI Explorer, los más de mil impedimentos de acceso a 139 plataformas digitales en el país durante los meses de enero a septiembre de 2019. Dichos impedimentos fueron ejecutados a través de proveedores privados y estatales, entre ellos: ABA de Cantv, Movistar, Digitel, Movilnet e Inter. Las prácticas de censura digital se dieron básicamente a través de estos tipos de bloqueos:

HTTP	487 interrupciones
DNS	356 casos
IP	85 casos

IPYS (2019).

A propósito de estos bloqueos resulta significativo lo expresado en el informe anual de Freedom House (2020), con respecto a la censura y los bloqueos por HTTP y SIN:

Los expertos han señalado que la censura se está volviendo cada vez más sofisticada y difícil de eludir, ya que evadir técnicas como como el HTTP y el SIN requiere el uso de redes privadas virtuales (VPN) o servicios de anonimización. (Freedom House, 2019)

Siguiendo con el tema de las restricciones, estas se concentraron en 49 medios de comunicación nacional y extranjeros, quienes fueron censurados al menos 499 veces. Los portales con más restricciones fueron: *NTN24*, *VIVOplay* y *El Pitazo*.

En cuanto a los medios internacionales, resaltan el diario colombiano *El Tiempo* (treinta bloqueos por DNS a través de Cantv, Digitel, Inter y Movistar); Portal web argentino *Infobae* (veintiséis bloqueos por DNS y HTTP) y la página *EVTVMiami* (diecinueve bloqueos por HTTP).

La extensión de la censura gubernamental llegó a varios organismos de derechos humanos como son: Organización Mundial Contra la Tortura (OMCT), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Hu-

MEDIO NACIONAL	CENSURA DIGITAL (BLOQUEOS)
<i>VIVOplay</i>	39 (DNS e IP)
<i>El Pitazo</i>	38 (DNS y HTTP)
<i>Aporrea</i>	26 (HTTP)
<i>El Nacional</i>	24 (HTTP e IP)
<i>Noticia al día</i>	23 (DNS y HTTP)
<i>La Patilla</i>	23
<i>Armando.info</i>	22
<i>Efecto Cocuyo</i>	22
<i>Dolartoday</i>	16
<i>Minuto30</i>	16
<i>Maduradas</i>	15
<i>Noticias Venezuela</i>	13
<i>2001</i>	12
<i>Caraota Digital</i>	11
<i>Meridiano</i>	10
<i>Correo del Orinoco</i>	10
<i>VTV</i>	2

IPYS (2019).

ESTUDIOS

manos, el Observatorio de Derechos Humanos (HRW), la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), la Organización de los Estados Americanos (OEA), y la Comisión Islámica de Derechos Humanos (IHRC). Como subraya IPYS, hasta los propios observatorios de monitoreo de Internet como Netblocks y Venezuela sin filtros, así como la aplicación Run OONI, también sufrieron bloqueos. Esto nos habla del profundo control que procura el Gobierno sobre el ecosistema mediático, procurando censurar a través de las restricciones y bloqueos los diversos intentos para informar u obtener información por parte de los ciudadanos.

Un aspecto significativo de este panorama de censura, es la figura de Conatel, quien no solo se desempeñó como organismo “regulador”, sino también como instancia que ordenó a Cantv y a las empresas proveedoras de Internet privadas bloquear y restringir diversas plataformas digitales, tanto en su red fija como móvil.

En cuanto a los proveedores de Internet causantes de estos bloqueos, Cantv fue la responsable del 66 % de las restricciones verificadas, el resto corresponde a Movistar y Digitel, tal como se aprecia en el cuadro:

PROVEEDOR	BLOQUEOS
CANTV	648 casos HTTP: 384 DNS: 151 IP: 70
Movistar	125 casos DNS: 99 HTTP: 23 IP: 3
Digitel	73 casos DNS: 55 HTTP: 18

IPYS (2019).

Un aspecto significativo de este panorama de censura, es la figura de Conatel, quien no solo se desempeñó como organismo “regulador”, sino

también como instancia que ordenó a Cantv y a las empresas proveedoras de Internet privadas bloquear y restringir diversas plataformas digitales, tanto en su red fija como móvil. Por último, ya en ese año, la *Ley contra el odio, por la convivencia pacífica y la tolerancia* fue usada como mecanismo para controlar y censurar a los ciudadanos por supuestos crímenes de odio.

Durante el año 2020, se ha complejizado aún más el escenario de crisis social y política, en especial por la presencia de la COVID-19, factor que ha sido usado políticamente por el Estado para ejercer autoritariamente el poder, amparado en el estado de excepción declarado, lo cual ha derivado en abusos y detenciones arbitrarias que limitan el ejercicio de la ciudadanía y la libertad de expresión. Dado el miedo y la incertidumbre que supone la presencia de una pandemia a nivel mundial, el control gubernamental ha radicalizado la censura y restringido los espacios independientes que pretendan informar sobre esta; ello ha derivado en mayor incertidumbre y opacidad informativa.

Durante la pandemia, los episodios de censura gubernamental incluso afectaron al propio sitio web del Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS), organismo que fue bloqueado 54 veces bajo la modalidad HTTP, once por DNS y cuatro por TCP/IP. Lo mismo ocurrió con la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien sufrió trece bloqueos por HTTP, cinco por DNS y dos por TCP/IP. Otro portal web afectado por los bloqueos fue coronavirusvenezuela.info, creado por la Asamblea Nacional y Juan Guaidó, este recibió bloqueos por HTTP en 48 mediciones, ocho por DNS y tres por TCP/IP (IPYS, 2020). Nuevamente, se constata el uso de bloqueos más sofisticados bajo las modalidades HTTP y TCP.

Según el sistema de monitoreo de IPYS Venezuela, en el año 2020 ocurrieron 77 violaciones a los derechos digitales, distribuidos de la siguiente forma:

27 ataques a periodistas
25 Bloqueos de plataformas digitales
23 Restricciones a la expresión
2 Limitaciones a la privacidad

IPYS (2020).

Aunado a todos estos controles de la red por parte del Estado, el contexto de pandemia ha vulnerado aún más los derechos digitales de los venezolanos. Desde el pasado 13 de marzo de 2020, cuando el Gobierno declaró el estado de alarma nacional, su actuación frente a la crisis de la pandemia ha intensificado el férreo control militar, detenciones arbitrarias y desapariciones forzadas, impidiendo que los ciudadanos tengan libre acceso a diversas fuentes de información, contribuyendo así a una opacidad informativa que restringe severamente la libertad de expresión y el ejercicio de los derechos humanos. La política comunicacional del Estado se ha centrado en bloquear, por distintos mecanismos, cualquier matriz de opinión que difiera de la gubernamental, de ahí los sofisticados esfuerzos tecnológicos por controlar la red a través de bloqueos, campañas de desinformación a través de *bots*, entre otros.

En este primer trimestre del año 2021 la situación no ha cambiado dado que se sigue recrudeciendo la violación de los derechos humanos; los ataques gubernamentales se han centrado no solo en el área digital, sino que continúan las detenciones arbitrarias de periodistas y las amenazas con el fin supremo de censurar cualquier intento de disidencia. En el ámbito digital persisten los ataques y bloqueos a portales digitales de noticias como *Efecto Cocuyo* y *El Pitazo*, limitando la libertad de expresión. El 10 de enero de 2021, el medio de comunicación digital *VPI TV* anunció el cese de operaciones en Venezuela, luego que funcionarios del Gobierno incautaran sus equipos y clausuraran sus estudios (8 de enero). Dicha medida ocurrió a pocos días de la instalación de la nueva Asamblea Nacional; además, recordemos que este medio cubrió las noticias relacionadas con Juan Guaidó. Conatel, desde enero del año 2019, había exigido a los medios de comunicación que no difundieran noticias relacionadas con Guaidó bajo la figura de “presidente interino”. Bajo esta perspectiva, se persigue el control social de los ciudadanos y de los medios de comunicación con sus correspondientes plataformas digitales, ya que la opinión pública debe formarse no de forma autónoma, sino a través de la intervención estatal.

**BOTS, TROLLS Y CIBORGS:
LA NUEVAS FORMAS DE CONTROL ESTATAL
SOBRE TWITTER**

El uso de bots puede considerarse como un atentado a la democracia y al derecho humano a la libertad de expresión e información generando desinformación y desviando la discusión hacia otros temas, que permite que se invisibilice la protesta social o las ideas contrarias a los gobiernos. (Mendoza, 2018)

En este primer trimestre del año 2021 la situación no ha cambiado dado que se sigue recrudeciendo la violación de los derechos humanos; los ataques gubernamentales se han centrado no solo en el área digital, sino que continúan las detenciones arbitrarias de periodistas y las amenazas con el fin supremo de censurar cualquier intento de disidencia.

En páginas anteriores hemos explicado las estrategias del Gobierno de Maduro para controlar la esfera comunicacional en sus diversos ámbitos, a través de la desinformación y la censura. En el caso de Twitter, ha empleado otras estrategias para eludir las políticas de este (suspensión y/o eliminación de cuentas) dada la actividad automatizada de sus tuits. El investigador Ponce de León de DFRLab, (citado por D.J., 2020) indicó que:

- ▶ Las cuentas han empezado a cambiar los nombres de usuarios en Twitter para evadir los controles y ser reportados como *spam*.
- ▶ Usan textos de forma aleatoria y los colocan en un tuit determinado con el *hashtag* que desean impulsar. “Por ejemplo, te están hablando de la Torre Eiffel y abajo aparece #GuaidóTraidor para que el mensaje no sea considerado spam. También utilizan artículos sobre salud o sociedad para luego colocar el *hashtag*”.
- ▶ Disminución del número de retuits. Los intervalos de tiempo en los que se retuitean los contenidos no son tan seguidos. Esto evita que Twitter detecte la actividad y la considere como sospechosa.

ESTUDIOS

Estas son formas sencillas de evadir las políticas de Twitter, para que las cuentas *bots* puedan seguir posicionando de forma artificial etiquetas que son favorables a la gestión del Gobierno de Maduro.

Un dato también significativo es que Venezuela aparecía dentro de los países con equipos de tropas cibernéticas de gran capacidad para operaciones locales e internacionales (equipo estimado en múltiples brigadas de quinientas personas, además hay evidencia de capacitación formal).

A propósito de ello, en el año 2019, el estudio de la Universidad de Oxford: “El orden global de la desinformación inventario global de la manipulación organizada de redes sociales”, sitúa a Venezuela junto con otros seis países: China, India, Irán, Pakistán, Rusia y Arabia Saudí, en el uso de la propaganda computacional (algoritmos, automatización y big data) y tropas cibernéticas para influir en operaciones de injerencia extranjera y manipulación de audiencias globales. Entre las estrategias de comunicación de las tropas cibernéticas en el país, resaltan:

- Desinformación y manipulación de las redes para confundir a los usuarios.
- Troleo patrocinado por el Estado en contra de los partidos políticos de la oposición y periodistas.
- Refuerzo de los mensajes y contenidos con seguimiento de los *hashtags*.

Un dato también significativo es que Venezuela aparecía dentro de los países con equipos de tropas cibernéticas de gran capacidad para operaciones locales e internacionales (equipo estimado en múltiples brigadas de quinientas personas, además hay evidencia de capacitación formal).

Tomando en consideración lo arriba expuesto, resulta ilustrativo la investigación realizada por Cazadores de Fake News (febrero 2021) sobre la conversación de Twitter en torno a Alex Saab

#FreeAlexSaab, ya que descubrieron que existen tres redes de cuentas anómalas promoviendo diversas campañas orientadas a incidir en la opinión pública en Venezuela, Nigeria y Cabo Verde e intentando manipular el alcance de la etiqueta #FreeAlexSaab. Los tres grupos de cuentas no auténticas se estructuraban de la siguiente forma:

- Un grupo de cuentas que si bien pertenecía a personas reales (en su mayoría residentes o expatriados nigerianos), se dieron a la tarea de amplificar coordinadamente el alcance de la etiqueta el día 12 de febrero de 2021.
- Alrededor de 158 cuentas falsas (características similares a *bot*, no necesariamente están automatizadas) se crearon el 15 de febrero de 2021 para publicar contenidos en defensa de Alex Saab. Estas cuentas forman parte de una red que puede generar cuentas nuevas, ya que Twitter las elimina una vez que detecta que violan sus normas de funcionamiento. La mayoría de las cuentas tienen nombres de usuario tipo matrícula, con formato nombre-serie de números (ejemplo: @paco17576393). Por último, es conveniente acotar que la mayoría de las cuentas posee como foto de avatar logotipos, dibujos animados (Los Simpsons) o fotos robadas.
- Al menos un grupo de veinte cuentas falsas con características similares a *bot* se hayan vinculadas con otra red de cuentas falsas creadas desde agosto de 2020 y a cuentas *cyborg* que generan contenido *spam*. Esta red se vincula con comunidades de Tuiteros de La Patria¹².

El observatorio venezolano ProBox, quien monitorea el uso de *bots* en Twitter y los *trending topics* posicionados principalmente al ámbito político en Venezuela, en su informe anual: “2020: La conversación política y social venezolana en Twitter”, nos expone los hallazgos que evidencian los intentos del Gobierno de Maduro para controlar la conversación en Twitter e imponer sus narrativas a través del posicionamiento de tendencias registradas. Resaltamos los siguientes datos:

- ▶ En el año 2020, se registraron 2 mil 028 tendencias (135 millones 462 mil 914 tuits registrados), de los cuales el oficialismo dominó la conversación con 760 tendencias, seguidas de la sociedad civil (494), oposición (427), redes anónimas (146) y otros (201). Resalta el hecho que el Ministerio del Poder Popular para la Comunicación e Información (@mippcivzla), siendo un ente gubernamental posicionó 432 tendencias, 110 millones 015 mil 675 tuits aproximadamente. Diariamente desde la cuenta oficial del MIPPCI se impulsaba la etiqueta del día, lo cual significa que los tuits emitidos por este Ministerio representan el 81,2 % de la conversación total venezolana. Si bien, MIPPCI fue la subcategoría principal del sector oficialista, el 81,28 % de los mensajes fueron realizados por posibles cuentas automatizadas (mensajes falsos). De forma que, los *bots* dirigen las narrativas oficialistas en Twitter.
- ▶ El oficialismo generó la mayor cantidad de tuits en el año (114 millones 155 mil 277 aproximadamente), seguido por otros (15 millones 673 mil 136) y la sociedad civil (2 millones 642 mil 736). En el caso del oficialismo, el 61,28 % de los mensajes fueron realizados por posibles *bots* o cuentas falsas.
- ▶ Entre los temas más relevantes del año figura: pandemia COVID-19, la cual posicionó 559 tendencias y 46 millones 562 mil 253 tuits. El 29,1% de las tendencias del año se relacionaban con la pandemia, pero cuando se investiga si fue real la conversación sobre COVID-19 en Venezuela, en promedio el 80,54 % de los tuits vinculados con el MIPPCI fueron realizados por posibles cuentas *bots*.
- ▶ A pesar de los *bots*, tropas y restricciones gubernamentales, la protesta social logró posicionar la mayor cantidad de tendencias en el año con 464, además el 74,3 % de los mensajes fueron realizados por usuarios reales.

Con su Informe, ProBox evidencia como actúa la desinformación gubernamental en el país, usando cuentas de entes públicos como el MIPPCI para manipular la conversación en Twitter, constituyéndose en una política de Estado

que pretende eclipsar los mensajes que circulan por las redes, imponiendo narrativas que evitan la pluralidad y el debate.

En el año 2021, la conversación digital venezolana sigue siendo controlada artificialmente por parte del Gobierno. En los reportes semanales de PoliTwitter que realiza Probox sobre noticias y tendencias se registran los siguientes hallazgos:

- ▶ Entre enero y abril de 2021 se superó la cantidad de mensajes del año 2020; 10,97 % más tuits, esto se debe al gran aumento de tuits oficialistas a través de sus cuentas automatizadas.
- ▶ En el mes de abril de 2021, con respecto a la actividad *bot* en la conversación socio-política de Twitter, Probox identificó 221 mil 496 posibles *bots*. La tendencia con mayor actividad *bot* fue: #ChambaJuvenilProduciendo, etiqueta posicionada por el MIPPCI. El 96,60 % de los mensajes de dicha etiqueta fue realizado por posibles cuentas automatizadas.
- ▶ Durante la semana del 9 al 15 de agosto de 2021, Probox registró 33 tendencias sociopolíticas posicionadas en Twitter, de las cuales veinticinco provienen del oficialismo, solo cinco de la sociedad civil. El oficialismo ejerció gran dominio sobre la conversación digital, limitando que se posicionarán otras perspectivas de la realidad venezolana. Además, el MIPPCI sigue realizando la mayor cantidad de mensajes, junto con otros entes gubernamentales se dedican a impulsar mensajes de propaganda a favor de la Guardia Nacional Bolivariana y la Fuerza Armada Nacional Bolivariana #PuebloVictorioso, #GNByPuebloInvictos, #GNBCuidaDeTiyTu-Familia, #CEOFANB. Persiste el uso de cuentas automatizadas en cada una de las tendencias a favor del oficialismo.

Se denota en algunos de estos datos que persisten los intentos del Gobierno de controlar la comunicación en línea (*bots*, *trolls* y *cyborgs*) a través de bloqueos informáticos, sofisticadas operaciones para desinformar, censurar y detenciones arbitrarias, con el fin de supeditar narra-

ESTUDIOS

tivas que favorezcan la gestión gubernamental. La desinformación se ha constituido en el eje central de la acción de control del Gobierno de Maduro, con una estructura de propaganda que pretende posicionar su mensaje a nivel no solo nacional, sino también internacional. En este complejo panorama, los venezolanos deben navegar entre entornos cada vez más imbuidos por la desinformación, y por los *batallones de bots* que pululan el ciberespacio, constriñendo así el debate y la participación ciudadana. Más allá de las prácticas autoritarias del Gobierno, el camino sigue siendo la denuncia y el activismo para organizarse y movilizarse. Al respecto, diversas ONG y Observatorios nos ofrecen estudios, estrategias y competencias tecnológicas para abordar no solo la desinformación, sino comprender qué hacer ante tendencias inorgánicas que pretenden influenciar la percepción de la realidad sociopolítica y la opinión pública.

EN SÍNTESIS

La hegemonía comunicacional gubernamental ha permeado diversas estructuras del aparato comunicacional, imponiendo normativas jurídicas que se aplican discrecionalmente, lo cual ha devenido en prácticas de acoso, bloqueo a portales web, detenciones arbitrarias, entre otras acciones gubernamentales que han atacado directamente el libre derecho a comunicarse y expresar opiniones a través de los diversos medios de comunicación y redes sociales digitales.

EDIXELA BURGOS

Doctora en Ciencias Sociales de la UCV.
Profesora Asociado de la UCAB. Investigadora del CIC-UCAB (2019).

GUSTAVO HERNÁNDEZ

Doctor en Ciencias Sociales de la UCV.
Profesor titular de la UCV. Director del Centro de Investigaciones de la Comunicación de la UCAB desde 2018. Miembro de la revista *Comunicación* desde 1987.

Referencias

- BISBAL, M. (2010): "Anatomía de una hegemonía comunicacional. Una mirada a los diez años de la revolución bolivariana". En: Ramos, F., Romero C., y Ramírez H. (eds. académicos) *Hugo Chávez. Una década en el poder*. (pp. 259-279). Universidad del Rosario. https://books.google.co.ve/books?id=EFwyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- _____ (2016): "Un nuevo régimen comunicativo. Política, poder y comunicaciones en tiempos de Chávez". En: M. Bisbal (ed). *La comunicación bajo asedio. Balance de 17 años*. (pp. 49-67). **abediciones**.
- BURGOS, E. (2020): *Ciberactivismo, ejercicio de la ciudadanía y participación política en Internet*. **abediciones**.
- _____ (2021): "La censura digital en Venezuela: autoritarismo digital y vigilancia estatal en tiempos de COVID-19". Congreso VIII INVECOM, (reprografía).
- Cazadores de Fake News (22 de febrero de 2021): #FreeAlexSaab en Twitter: entre bots, trolls nigerianos y amigos. <https://cazadoresdefakenews.info/freealexsaab-en-twitter/>
- D.J. (21 de febrero de 2020): "Las estrategias de los bots de Maduro para evadir las políticas de Twitter". En: *El Diario*. <https://eldiario.com/2020/02/21/las-estrategias-de-los-bots-de-maduro-para-evadir-las-politicas-de-twitter/>
- Espacio Público (2020): *Informe 2019: Situación general del derecho a la libertad de expresión en Venezuela*.
- Freedom House (2020): Freedom on the net 2020. <https://freedomhouse.org/es/country/venezuela/freedom-net/2020>
- IPYS (2020): Reporte anual Venezuela: Desconexión y censura. <https://ipysvenezuela.org/2020/05/17/desconexion-y-censura-reporte-anual-derechos-digitales-ipysve-2019/>
- _____ (2021): Reporte anual Venezuela: El virus de la censura. <https://ipysvenezuela.org/2021/03/01/limitaciones-informativas-fueron-un-virus-en-2020-segun-reporte-anual-de-ipys-venezuela/>
- MENDOZA, O. (2018): "Transformaciones en la forma de hacer política. Uso de las tecnologías de la información y la participación ciudadana". En: Zovatto, Daniel (coord.) *Memorias de la Cátedra José Luis de la Peza*, México, TEPJF. Pp. 200 y 201.
- ONU (2021): La desinformación y la libertad de opinión y de expresión. Informe de la Relatora Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión. <https://provea.org/actualidad/derechos-civiles-y-politicos/libertad-de-expresion/informe-onu-la-desinformacion-y-la-libertad-de-opinion-y-de-expresion-2/>
- Probox (2020): 2020. La conversación política y social venezolana en Twitter. <https://es.scribd.com/document/499048726/Informe-Anual-ProBox>
- _____ (2021): [@ProBoxVE] (2 de junio de 2021). *¿Cómo se comportó la conversación digital venezolana entre enero y abril 2021?* Instagram. <https://www.instagram.com/p/CPoJPjQHfPe/>
- _____ (2021): *Politiwitter Venezuela. ¿Qué pasó en la semana del 16 al 22 de agosto?* [Correo electrónico]
- PUYOSA, I. (2018): "Estrategias de Guerra Informativa del Chavismo en Twitter". En: Anuario Ininco, Vol 30, N° 1. pp.144-161.

_____ (2015): “Control político de internet en el contexto de un régimen híbrido Venezuela 2007-2015”. En: revista *Teknokultura*, Vol. 12(3), 501-526. <http://revistas.ucm.es/index.php/TEKN/article/view/50392>

The Digital Forensic Research Lab (DFRLab) (2021): Digital Autocracy Maduro’s control of the Venezuelan information environment. <https://www.atlanticcouncil.org/digital-autocracy/>

Notas

- 1 Ante las complejidades conceptuales sobre el fenómeno de la desinformación, nos remitimos a la definición que la Comisión Europea ha descrito: “[...] como toda información verificablemente falsa o engañosa que, de forma acumulativa, se crea, presenta y divulga con fines lucrativos o para engañar deliberadamente a la población y puede causar un perjuicio público. La Comisión sobre la Banda Ancha para el Desarrollo Sostenible, por su parte, considera desinformación todo contenido falso o engañoso con consecuencias potenciales, independientemente de la intención subyacente o de los comportamientos que producen y hacen circular el mensaje”. (ONU, 2021).
- 2 Según Puyosa (2018), el Gobierno fue pionero en el uso de *bots* (2010) para la creación de tendencias de opinión en Twitter.
- 3 El documento “Ejército de Trolls de la Revolución Bolivariana” está disponible en el sitio web IPYS Venezuela: <https://ipysvenezuela.org/alerta/gobierno-incentiva-la-vigilancia-redes-sociales-la-difusion-noticias-falsas/>
- 4 #EquipoTAC (Tuiteros Anti Castrocomunistas) es una comunidad en la que predominan cuentas *cyborgs*, que usan un tono extremista anti-chavismo y discurso antagónico hacia los partidos de oposición (Puyosa, 2018, p. 15).
- 5 Se debe hacer la mención que en marzo de 2021, la cuenta @BonosSocial publicó “Se le informa que la asignación de los logros de los #TuiterosActivos a través del @CarnetD-LaPatria están suspendidos hasta nuevo aviso,” Publicación en Twitter, 1 de marzo de 2021, 12:01 p.m. A pesar de

ello, los *hashtags* a favor del Gobierno siguen siendo tendencia casi todos los días.

- 6 Los bloqueos por HTTP consisten en un error de “no respuesta” entre los puertos de conexión solicitados por los usuarios, por lo que los proveedores de Internet no reconocen dicha solicitud y no permite acceder a la información.
- 7 TCP es el Protocolo de Control de Transmisión que permite la conexión y el intercambio de datos entre dos anfitriones; al ser bloqueado prohíbe las conexiones no deseadas de los equipos a un sitio web.
- 8 IP es el protocolo fundamental de Internet. El bloqueo de IP impide la conexión entre un servidor / sitio web y ciertas direcciones IP. Un bloqueo de IP prohíbe las conexiones no deseadas de los equipos a un sitio web, servidor de correo o de Internet.
- 9 Los bloqueos por DNS consisten en que los operadores bloquean el acceso a una determinada página web. Los servidores DNS del proveedor de Internet no dan respuesta imposibilitando el acceso.
- 10 Server Name Indication es una extensión del protocolo de seguridad TLS. Este indica qué nombre de host el cliente está intentando conectar antes de que el proceso de *handshaking* se complete.
- 11 TCP (Protocolo de Control de Transmisión, por sus siglas en inglés *Transmission Control Protocol*) es protocolo de red importante que permite que dos anfitriones (*hosts*) se conecten e intercambien flujos de datos.
- 12 Los Tuiteros de La Patria son infinidad de subgrupos y equipos que operan siguiendo las directrices del Ministerio del Poder Popular para la Comunicación e Información (MIPPCI). Se organizan a través de redes sociales y mensajería instantánea como Whatsapp y Telegram. Reciben pagos a través del sistema patria desde el año 2018. Ver: <https://cazadoresdefakenews.info/sin-rt-no-hay-paraiso-maquinaria-de-propaganda-en-twitter-de-nicolas-maduro/>