

¿Qué hacer hoy con la información en la Red en caso de fallecimiento de un familiar?

- Ante el vacío legal en materia de protección de datos personales, los titulares de los datos o familiares o amigos pueden gestionar directamente con las empresas y acceder a ciertas opciones que prestadores de servicios populares como Facebook, Google o Twitter han establecido, los que en sus propias políticas de privacidad ya han comenzado a señalar reglas aplicables ante el fallecimiento o incapacidad de una persona.
- **Google:**
 - En 2013 lanzó un sistema denominado “Administrador de cuentas inactivas”. Esta función permite que el usuario pueda establecer con antelación lo que ocurra con cuentas asociadas a Google (por ejemplo la cuenta de correo de Gmail). De esta manera es posible definir un período máximo de inactividad de la cuenta. Superado ese plazo (que va entre los 3 y 18 meses) Google eliminará la cuenta. Puedes activar esta función a través del siguiente enlace [Administrador de cuentas inactivas](#) y hacer clic en Iniciar¹.
 - Permite también designar a una persona para compartir los datos, informar sobre a quién se debe notificar y qué información compartir.
 - Google además cuenta con la opción de “Enviar una solicitud relacionada con la cuenta de un usuario fallecido”². A través de ella la compañía establece que podrá “trabajar con los familiares directos y representantes para cerrar la cuenta de una persona fallecida en caso de ser necesario”.

¹ Resumen de información encontrada

en: <https://support.google.com/accounts/answer/3036546?hl=es>

² Resumen de información encontrada

en: <https://support.google.com/accounts/troubleshooter/6357590?hl=es-419>

“Administrador de cuentas inactivas”

Hacer clic en “cuenta de google”, desplegando una interfaz similar a la que se muestra en esta imagen 1.

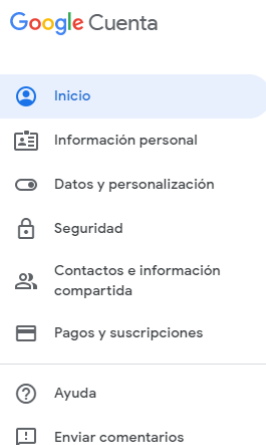


Ilustración 1: menú “Google cuenta”

- De la imagen anterior, se debe elegir o seleccionar el menú “datos y Personalización”, con lo cual se despliegan varias opciones. En este caso debe desplazar hacia abajo hasta llegar a “Descargar, eliminar o crear un plan para los datos”, y de ese menú, debe seleccionar “Crear un plan para tu cuenta”, tal y como lo muestra la siguiente imagen.

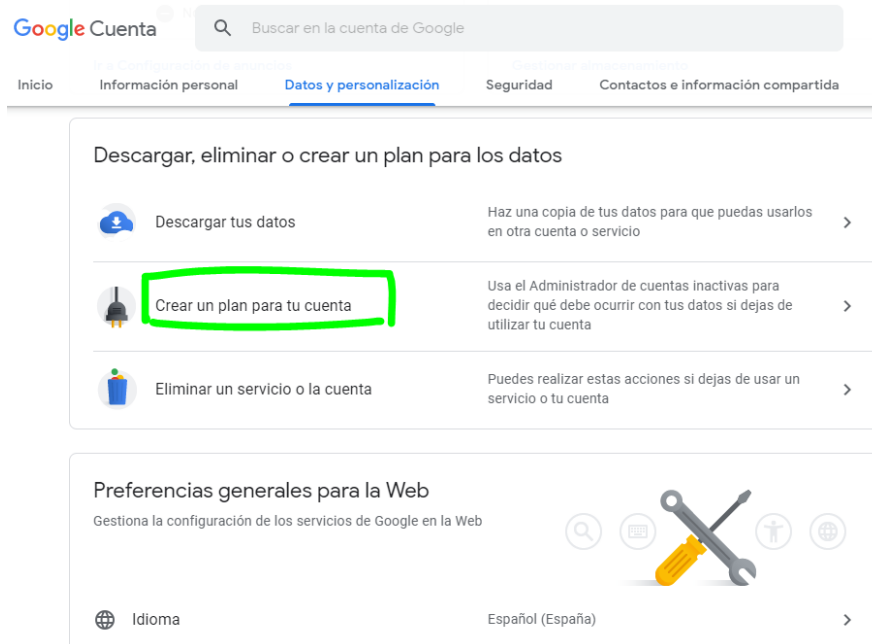


Ilustración 2: Crear un plan para tu cuenta

- Hacer clic en el botón “inicio o iniciar”.
- Definir el tiempo de inactividad, el que puede ir entre 3 y 18 meses.
- Luego, ingrese su número de teléfono y haga clic en el botón “siguiente”.
- Se desplegarán opciones para “Elige a quién notificar y qué quieres compartir”, para seleccionar a la persona a la que se le notificará y el contenido que se compartirá, debe hacer clic en “añadir persona”, si elige esta opción debe completarlo y no puede ser debido a su naturaleza opcional, una vez ingresado estos datos debe hacer clic en el botón “siguiente”.
- También tiene la opción de no notificar, para esto deberá dejar en blanco los datos del punto anterior y hacer clic en “siguiente”
- A continuación se despliega “Decide si se debe eliminar tu cuenta de Google inactiva”, si lo desea puede revisar el Plan el cual es un resumen de los pasos anteriores

Confirmar tu plan

Consulta en este resumen lo que quieres que ocurra con tu cuenta de Google.

- ✓ Tu cuenta se considerará inactiva cuando dejes de usarla durante 6 meses
- ✓ Google no notificará nada a nadie
- ✓ Tu cuenta inactiva no se eliminará

- Recibir recordatorios por correo electrónico cuando se active el Administrador de cuentas inactivas.

CONFIRMAR PLAN

Ilustración 3: revisión de plan

“Enviar una solicitud relacionada con la cuenta de un usuario fallecido”

Enviar una solicitud relacionada con la cuenta de un usuario fallecido

Las personas esperan que Google mantenga su información privada, incluso en el caso de fallecimiento.

Cómo hacer planes para tu cuenta

El [Administrador de cuentas inactivas](#) es el mejor medio para comunicarnos quién puede acceder a tu información y si deseas que se borre la cuenta. Configura el [Administrador de cuentas inactivas](#) en tu cuenta.

Cómo enviar una solicitud relacionada con la cuenta de una persona fallecida

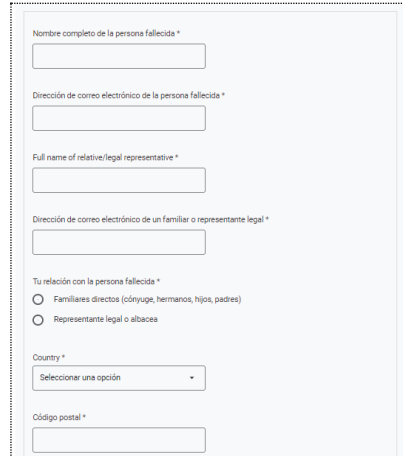
Estamos al tanto de que muchas personas fallecen sin dejar instrucciones claras sobre cómo administrar sus cuentas en línea. Podemos trabajar con los familiares directos y representantes para cerrar la cuenta de una persona fallecida en caso de ser necesario. En ciertas circunstancias, es posible proporcionar contenido de la cuenta de un usuario fallecido. En todos estos casos, nuestra responsabilidad principal es mantener la información de las personas segura, protegida y privada. No podemos proporcionar contraseñas ni otros datos de acceso. Las solicitudes relacionadas con un usuario fallecido se someten a una minuciosa revisión antes de tomar una decisión.

¿Qué te gustaría hacer?

- Cerrar la cuenta de un usuario fallecido
- Enviar una solicitud de fondos desde la cuenta de un usuario fallecido
- Obtener datos de la cuenta de un usuario fallecido

➤ Ilustración 4: Google, solicitud

- Al seleccionar esa opción, se despliega un formulario como el de la siguiente imagen:



Nombre completo de la persona fallecida *

Dirección de correo electrónico de la persona fallecida *

Full name of relative/legal representative *

Dirección de correo electrónico de un familiar o representante legal *

Tu relación con la persona fallecida *

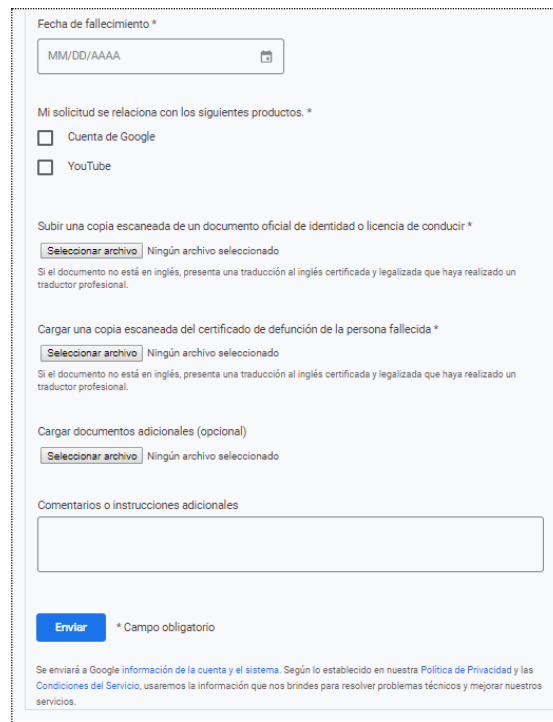
Familiares directos (cónyuge, hermanos, hijos, padres)

Representante legal o albacea

Country *

Código postal *

➤ **Ilustración 5: Google, completar solicitud (parte 1)**



Fecha de fallecimiento *

Mi solicitud se relaciona con los siguientes productos. *

Cuenta de Google

YouTube

Subir una copia escaneada de un documento oficial de identidad o licencia de conducir *

Cargar una copia escaneada del certificado de defunción de la persona fallecida *

Cargar documentos adicionales (opcional)

Comentarios o instrucciones adicionales

Enviar * Campo obligatorio

Se enviará a Google información de la cuenta y el sistema. Según lo establecido en nuestra Política de Privacidad y las Condiciones del Servicio, usaremos la información que nos brinde para resolver problemas técnicos y mejorar nuestros servicios.

➤ **Ilustración 6: Google, completar solicitud (parte 2)**

- **Facebook³:**

- Una de las redes sociales más grandes del mundo, ha adaptado su sistema, permitiendo que los propios usuarios o amigos o familiares decidan si desean que su cuenta se convierta en una página “conmemorativa” o que sea eliminada de manera permanente. En el caso de la posibilidad de transformarla en una página conmemorativa, es posible hacerlo a partir de la opción de informar sobre el fallecimiento de un usuario, la que se despliega en el menú de administración de la cuenta.
- En el caso de “Eliminar cuenta”, la acción puede ser realizada por un familiar directo verificado por Facebook el que solicita “la retirada” de la cuenta de su ser querido. Para ello se solicita proporcionar a la empresa información que verifique que el solicitante es un familiar cercano o albacea del propietario de la cuenta. Esto puede realizarse, entre otras opciones, remitiendo una imagen escaneada o una foto del acta de defunción.
- En febrero del año 2015, esta red creó una herramienta denominada “Legacy Contact”, que consiste en la designación de un albacea de la cuenta y que ya se encuentra a disposición de los usuarios de esta red. Esta herramienta consiste en que, en simples pasos, se designe a una persona para que se encargue de gestionar el perfil de Facebook cuando el titular fallezca.
- La persona designada puede responder a solicitudes de amistad, cambiar la foto de perfil y de portada. Sin embargo, no puede ingresar en la cuenta propiamente tal como administrador, leer los mensajes o cambiar o remover publicaciones, fotos o cualquier otra cosa que se haya compartido en el pasado. Por otro lado, se puede autorizar a que esta persona solicite una copia de los datos contenidos en Facebook.

Administrar tu cuenta

Acceder a “ayuda” desde la portada de esta aplicación, que se encuentra en la parte inferior de dicha portada

³ Resumen de información encontrada en: <https://www.facebook.com/help/?ref=pf>



Ilustración 7: Facebook, acceder a ayuda

Una vez desplegado el menú de ayuda, se debe acceder a “Administrar tu cuenta”



Ilustración 8: acceder a Administrar tu cuenta

Seleccionar “Desactivación o eliminación de tu cuenta”, desplegándose una serie de opciones, de las cuales se debe clicar la última “¿Puedo eliminar la cuenta de un amigo o familiar con incapacidad médica?”

En este caso, aparece el siguiente texto:

Si tu amigo o familiar está incapacitado mental o físicamente de forma irreversible para conservar su cuenta de Facebook, podemos ayudarte a eliminarla.

Para un niño menor de 14 años: Exigimos a todos nuestros miembros que tengan, como mínimo, 14 años de edad. Si crees que un usuario de Facebook es menor de 14 años, denuncia la cuenta.

Para alguien mayor de 14 años: envía una solicitud aquí. Revisaremos la información que nos facilites y te informaremos de lo que se puede hacer. Ten en cuenta que este formulario solo debe usarse para informar de usuarios con incapacidad médica. Obtén información sobre qué puedes hacer si has perdido el acceso a tu cuenta, cómo denunciar una cuenta hackeada o [cómo informarnos sobre el fallecimiento de un usuario](#).

El link para informar sobre fallecimiento de un usuario muestra el siguiente contenido:

¿Cómo informo del fallecimiento de un usuario o solicito la conversión de la cuenta de Facebook en conmemorativa?

[➔ Compartir artículo](#)

Conversión de la cuenta en conmemorativa:

Las cuentas conmemorativas proporcionan un lugar para que amigos y familiares se reúnan y compartan recuerdos de un ser querido que haya fallecido. Además, una vez que una cuenta se convierte en conmemorativa, nadie puede iniciar sesión en ella, por lo que es más segura.

De acuerdo con nuestra política, convertimos en conmemorativa una cuenta de alguien que ha fallecido si un familiar o un amigo cercano nos lo indica. Obtén más información sobre qué sucede cuando convertimos una cuenta en conmemorativa.

Ten en cuenta que no podemos proporcionar información de inicio de sesión de la cuenta de otra persona, ni siquiera en estas circunstancias. Iniciar sesión en la cuenta de otra persona supone en todos los casos un incumplimiento de las políticas de Facebook.

Para solicitar convertir una cuenta en conmemorativa, [ponte en contacto con nosotros](#).

Eliminación de la cuenta:

Los familiares directos verificados pueden [solicitar la retirada](#) de Facebook de la cuenta de un ser querido.

Ilustración 9: Facebook, eliminar cuenta

Al seleccionar “solicitar la retirada”, se despliega el siguiente texto

Sentimos tu pérdida. Para eliminar la cuenta de tu ser querido de Facebook, necesitamos que nos proporciones cierta documentación para verificar que eres un familiar cercano o albacea del propietario de la cuenta.

La forma más rápida de tramitar tu solicitud es que nos envíes una copia escaneada o una foto del acta de defunción del propietario de la cuenta.

Si no tienes el acta de defunción, deberás proporcionarnos un documento que acredite que puedes representar a la persona fallecida y un documento que verifique su fallecimiento. Puedes consultar los tipos de documentos que admitimos a continuación.

Envíanos un documento legal que acredite que puedes representar al propietario de la cuenta:

- *poder notarial,*
- *Certificado de nacimiento*
- *testamento,*
- *declaración de bienes.*

Envíanos un documento para verificar el fallecimiento del propietario de la cuenta:

- *obituario,*
- *esquela.*

Nota: La información del documento que proporciones debe coincidir con la de la cuenta del propietario. Al enviar la documentación, tapa cualquier información personal no necesaria para atender tu solicitud (por ejemplo, el número de La Seguridad Social).

Cuando tengas la documentación requerida, envíanos la solicitud.

Obtén más información sobre qué ocurre cuando se elimina una cuenta.

- **Twitter.**

- Esta red social no ha realizado muchos cambios en esta materia.⁴ En el caso de que el titular de una cuenta de esta red fallezca, Twitter trabajará con una persona autorizada para actuar en representación del patrimonio, o con un familiar directo con el objeto de desactivar la cuenta, solicitando a través de un formulario el nombre de usuario, nombre completo del fallecido, relación con el

⁴ Resumen de información encontrada en: <https://help.twitter.com/es>

usuario, el nombre completo del solicitante y su correo electrónico. Sin embargo, en la sección de las políticas de uso de Twitter se señala expresamente que no proveen acceso a las cuentas a nadie, independiente de su relación familiar con el titular.

- Twitter permite obtener ayuda para “comunicar a la existencia de la cuenta de un miembro fallecido de la familia”, posibilitando la eliminación de la cuenta.

Comunicar a la existencia de la cuenta de un miembro fallecido de la familia

Para esto, desde el centro de Ayuda, se debe seleccionar:

- Administrar tu cuenta
- Desactivar y reactivar una cuenta
- Cómo comunicar a Twitter la existencia de la cuenta de un miembro fallecido de la familia

En este último submenú, se describen los pasos de cómo solicitar la eliminación de la cuenta por:

- Fallecimiento de un usuario
- Usuario incapacitado

En ambos casos se solicitan algunos datos, lo primero es indicar que solicitud, para esto es necesario indicar o seleccionar “*Quiero solicitar la desactivación de la cuenta de una persona fallecida o incapacitada.*”

Consultas sobre la Política de privacidad de Twitter

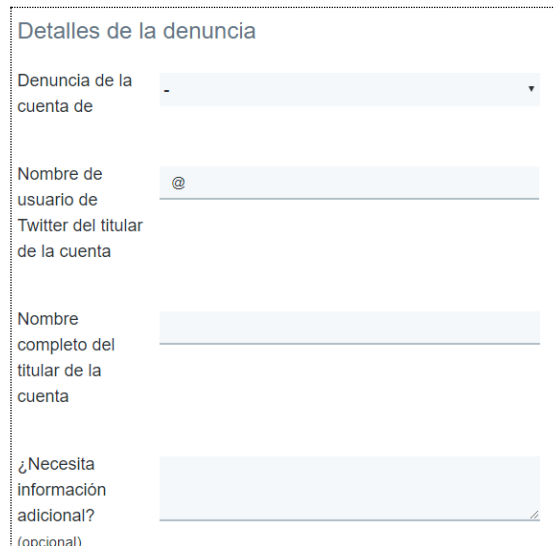
¿Cómo
podemos
ayudarlo?

- Quiero solicitar información de una cuenta de Twitter.
- Quiero denunciar la cuenta de un menor de edad.
- Quiero solicitar la desactivación de la cuenta de una persona fallecida o incapacitada.
- Quiero hacer una pregunta respecto a la privacidad en Twitter.

Una vez seleccionada esa alternativa, se despliega el siguiente texto “En caso de fallecimiento o incapacidad de un usuario de Twitter, podemos ayudar a una

persona autorizada que actúe en nombre del usuario a desactivar su cuenta. Para ello, le solicitamos que complete los campos siguientes. Una vez que envíe el formulario, le enviaremos un correo electrónico de confirmación con instrucciones adicionales.”

A su vez, despliega un formulario para completar con datos de la cuenta y de quien solicita la desactivación



Detalles de la denuncia

Denuncia de la cuenta de

Nombre de usuario de

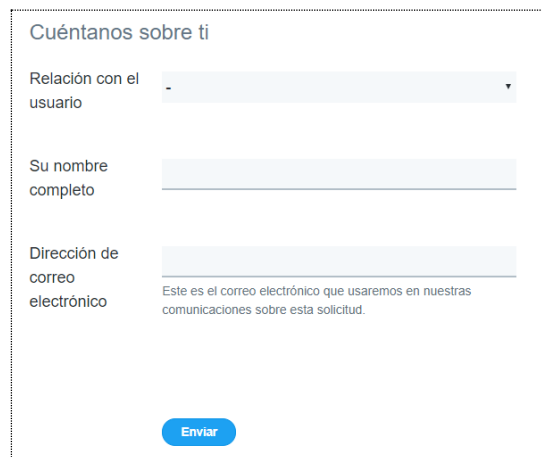
Twitter del titular de la cuenta

Nombre completo del titular de la cuenta

¿Necesita información adicional?

(opcional)

Ilustración 10: Twitter, parte uno



Cuéntanos sobre ti

Relación con el usuario

Su nombre completo

Dirección de correo electrónico

Este es el correo electrónico que usaremos en nuestras comunicaciones sobre esta solicitud.

Ilustración 11: Twitter, parte dos