



Manual de uso de la Plataforma de Moderación

Contents

Objetivo del documento	4
Funcionalidades del Sistema	4
1. Login	4
2. Dashboard	5
2.1. Contextos de moderación y contenido pendiente.....	6
2.1.1. Contextos de moderación	6
Flechas.....	6
(Número1/número2).....	6
2.2. Medición de la calidad y productividad del moderador	7
Barra de turno	7
Reloj de calidad	7
Reloj de productividad	7
3. Lotes de moderación.....	8
3.1. Explicación del concepto de Lote	8
Tiempo de expiración de sesión.....	9
Regreso al dashboard.....	9
4. Cambio de contraseña	9
5. Contenido.....	11
5.1. Campos.....	11
Evidencia resaltada	11
Tooltip	12
URL Mining	12
Snapshots	12
5.2. Categorización del contenido.....	13
5.3. Grupos de categorías	14
6. Consola.....	17
Cuadro Info.....	17
6.1. Elementos de la consola.....	18
Agregar comentario	18
Agregar comentario a tipo de contenido	18
Comentar y escalar.....	18
Agregar comentario al cliente	18
Editar	19

Revertir	19
Aprobar la edición	19
7. Administrador de contenidos.....	19
7.1. Pantalla principal – Filtros del Administrador de contenidos	20
Elementos de la pantalla de Filtros.	20
7.2. Contenido filtrado	21
7.3. Historia de la moderación	21
8. En desarrollo	22
Wiki.....	22
Búsqueda por autor.....	22
Búsqueda por palabras.....	23
Googlear	23
Diccionario.....	23

Objetivo del documento

Este documento tiene como objetivo describir el funcionamiento de las distintas funcionalidades de la Plataforma de Moderación de Contenidos de Keepcon.

Funcionalidades del Sistema

1. Login

A continuación se detalla la funcionalidad de *login* del sistema.

Al ingresar a la URL de la plataforma (<http://platform.keepcon.com>) el sistema mostrará la siguiente pantalla:

The image shows a login form for the Keepcon platform. It features the Keepcon logo at the top center. Below the logo, there are two input fields: the first is labeled 'Nombre de usuario' and the second is labeled 'Contraseña'. At the bottom right of the form, there is a button labeled 'Entrar >>'. The entire form is enclosed in a light blue border.

Una vez ingresados un nombre de usuario y contraseña válidos, el usuario podrá ingresar al sistema.

En caso de error, el sistema solicitará se reingresen ambos valores. La pantalla que mostrará será como la siguiente.



keepcon

Nombre de usuario

Contraseña

Usuario o clave inválido

Entrar >>

2. Dashboard

Una vez logueado en la aplicación, el sistema mostrará al usuario la siguiente pantalla:



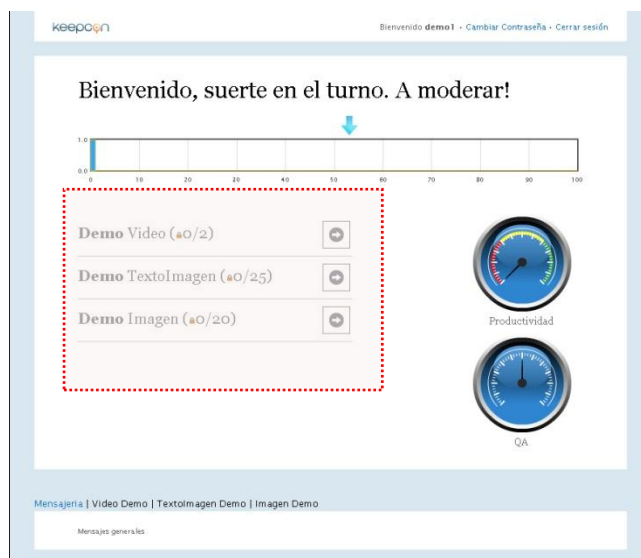
En la misma se visualizan:

- Los contextos de moderación, con sus respectivos contenidos pendientes de moderación
- La barra de avance del turno
- Indicadores de productividad y QA

2.1.Contextos de moderación y contenido pendiente

2.1.1. Contextos de moderación

Los contextos de moderación se encuentran disponibles en la siguiente sección de la pantalla:



Los contenidos se distinguen según los sitios o comunidades de un cliente; esto permite al moderador entender el espacio en el que se publican los mensajes y aplicar las políticas de moderación propias de cada sección.

Flechas

Permiten ingresar en el contexto de moderación y moderar. Sólo se puede ingresar cuando hay contenido para ser moderado.

(Número1/número2)

Representan la cantidad de contenido bloqueado y la cantidad de contenido pendiente de moderación. El contenido bloqueado es aquel que está siendo moderado por otros usuarios.

2.2. Medición de la calidad y productividad del moderador

Barra de turno

Se utiliza para medir la productividad de un moderador en el tiempo. Le permite al moderador controlar su performance. Se vincula con los **mensajes del dashboard**, que alientan al moderador que cumple efectivamente con su trabajo o advierten de la necesidad de mayor velocidad o calidad.

Muy buen ritmo, sigamos así



TN FacebookPost (👍/👎)

TN FacebookComentario (👍/👎)

TNyLaGente Comentario (👍/👎)

1 🧑



Productividad

Reloj de calidad

Mide la calidad de moderación. Para esto, la plataforma coloca contenido falso, cuyo resultado de moderación se conoce previamente; en caso de que el moderador no modere el contenido correctamente, su calidad baja.

Reloj de productividad

Refleja si el moderador lleva un buen tiempo en su actividad. En caso positivo, el reloj estará en verde.

Para un video demostrativo de lo explicado hasta acá, ingresar al siguiente enlace:

http://www.youtube.com/watch?v=ZlbZisz_HBM

3. Lotes de moderación

The screenshot displays a moderation queue with four items. Each item consists of a thumbnail image, the author's name, the comment text, and a row of five moderation buttons: 'editar', 'información de contacto', 'Agresivo', 'Piratería', and 'Desnudos'. The 'Agresivo' button is highlighted in red for the second item.

Thumbnail	Autor	Comentario	Botones
	intercontenidos	Duplicados – Perfilera – Comportamiento	editar, información de contacto, Agresivo, Piratería, Desnudos
	cuteuser	Soy uglyuser, mandame un mensaje interno!	editar, información de contacto, Agresivo , Piratería, Desnudos
	tecladismo	sdfjhdsjfhdsjkjfhslfdjsldfkjsldfjsldkfjsldkfjsldfjsldfsf	editar, información de contacto, Agresivo, Piratería, Desnudos
	url_mining	Entren a http://www.youtube.com/watch?v=n8sbprhgDHA que se van a divertirl	editar, información de contacto, Agresivo, Piratería, Desnudos

3.1. Explicación del concepto de Lote

El lote es el grupo de contenidos que se ven por pantalla. Las acciones que se realizan sobre un contenido sólo cobran efecto cuando se aprieta el botón “confirmar y traer siguiente lote”. Es decir, la moderación de un contenido no es individual; los cambios impactan en los contenidos al confirmar el lote. Al confirmar, aparecerá el siguiente lote de contenidos que deben ser moderados. En caso de que los contenidos de un lote puedan ser enteramente aprobados, no será necesario realizar ninguna acción sobre ellos: los contenidos sin riesgo ingresan al lote pre-aprobados; al confirmar se aprueban.

La plataforma genera los *lotes de moderación* a partir de los *lotes de contenido* que los clientes envían, teniendo en cuenta el nivel de riesgo de los contenidos y la cantidad de moderadores que están trabajando simultáneamente. Esto significa que los lotes importados pueden no coincidir con los lotes que la plataforma devuelva al cliente.

La organización por niveles de riesgo tiene como objetivo priorizar los contenidos graves, para que estos se moderen primero. Esto resulta particularmente útil para los clientes que utilicen *post-*

*moderación*¹. En el caso de *pre-moderación*², los contenidos sin riesgo pueden priorizarse, para ser publicados de manera más rápida.

Tiempo de expiración de sesión

En caso de inactividad del moderador –no realizar ninguna acción en los contenidos– por 30 minutos, la sesión expira. El moderador deberá regresar al login para continuar con su tarea.

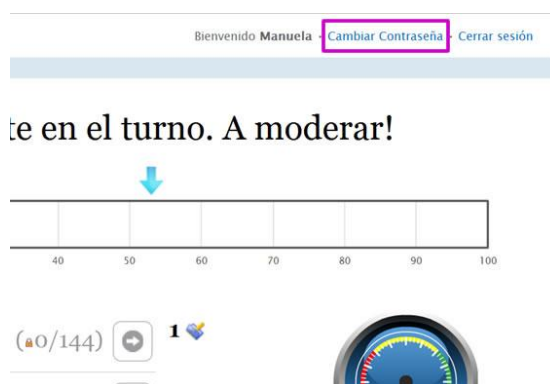
El propósito de la expiración de sesión es prevenir que un lote de contenido quede bloqueado. En caso de que un moderador ingrese en un lote y abandone su tarea de moderación, esos contenidos podrán ser revisados por otros moderadores cuando expire la sesión del moderador ausente.

Regreso al dashboard

La plataforma regresará al dashboard una vez que se modere cierta cantidad de lotes³. La acción de regreso al dashboard se llama *sprint*. El objetivo del sprint es que el moderador pueda observar las herramientas de medición de calidad y productividad; y tener un control sobre la cantidad de contenido que se encuentra en cada categoría. Además, el sprint supone un corte en la actividad rutinaria de moderación, lo cual mantiene la concentración del usuario.

4. Cambio de contraseña

Para cambiar la contraseña de usuario en la plataforma, hay que dirigirse al comando “Cambiar Contraseña” que se encuentra en la zona superior derecha del dashboard.

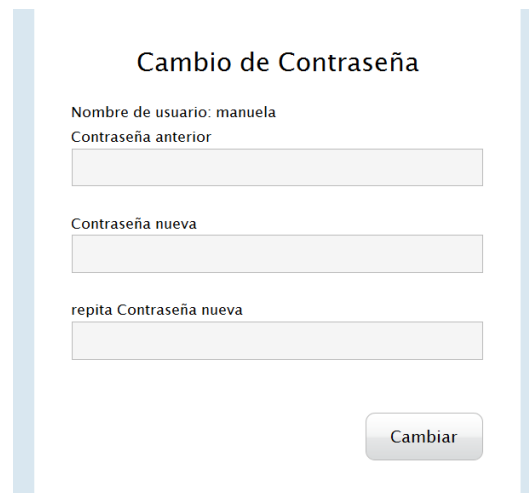


¹El esquema de post-moderación significa que los contenidos que los usuarios generen se publican inmediatamente en el sitio, y luego se envían a moderación.

² En la pre-moderación, los contenidos son enviados por un usuario, moderados automática o manualmente, y recién luego de su revisión se publican en el sitio.

³ La cantidad de lotes puede ser configurada por contexto. Por default son 5 lotes.

Una vez allí, aparecerá un panel como el siguiente, donde habrá que ingresar la contraseña anterior, y la nueva, repetida. Luego hacer click en el botón “Cambiar”.



Cambio de Contraseña

Nombre de usuario: manuela

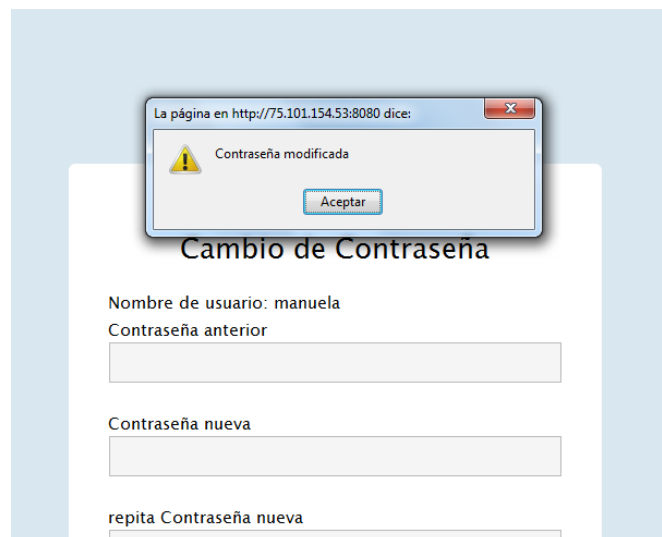
Contraseña anterior

Contraseña nueva

repita Contraseña nueva

Cambiar

Si todo se realizó de manera correcta, aparecerá la siguiente pantalla, y simplemente hacemos click en el botón “Aceptar”.



La página en http://75.101.154.53:8080 dice:

Contraseña modificada

Aceptar

Cambio de Contraseña

Nombre de usuario: manuela

Contraseña anterior

Contraseña nueva

repita Contraseña nueva

5. Contenido

5.1. Campos

Son los campos de información del contenido, enviados por el cliente. La cantidad de campos dependerá del contexto que se modere y de las necesidades del cliente.

En la imagen a continuación figuran dos campos: autor y comentario.



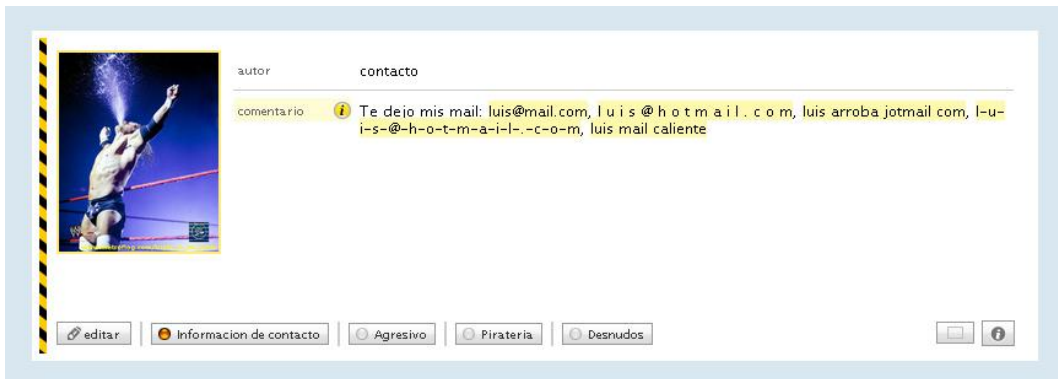
Evidencia resaltada

La plataforma marca evidencias tanto positivas como negativas. Esto permite enfocar la atención del moderador en palabras o expresiones que pueden indicar la presencia o ausencia de riesgo en un mensaje.

Los hallazgos positivos se señalan en verde.



Los hallazgos negativos se marcan en amarillo. Además, el contenido se acompaña por la **barra de riesgo**, una marca horizontal que indica que el contenido es potencialmente peligroso.



Tooltip -en desarrollo-

Al pararse sobre una palabra o frase resaltada, el moderador verá la siguiente descripción:

Concepto al que se asocia la palabra hallada.

Por ejemplo, “holis” se asocia con “hola”.

Sinónimos de la palabra.

Esto resulta particularmente útil para sitios que reciban contenido generado por usuarios de diferentes países o edades. Los sinónimos le permiten al moderador comprender una palabra, en caso de que no se propia de su lecto.

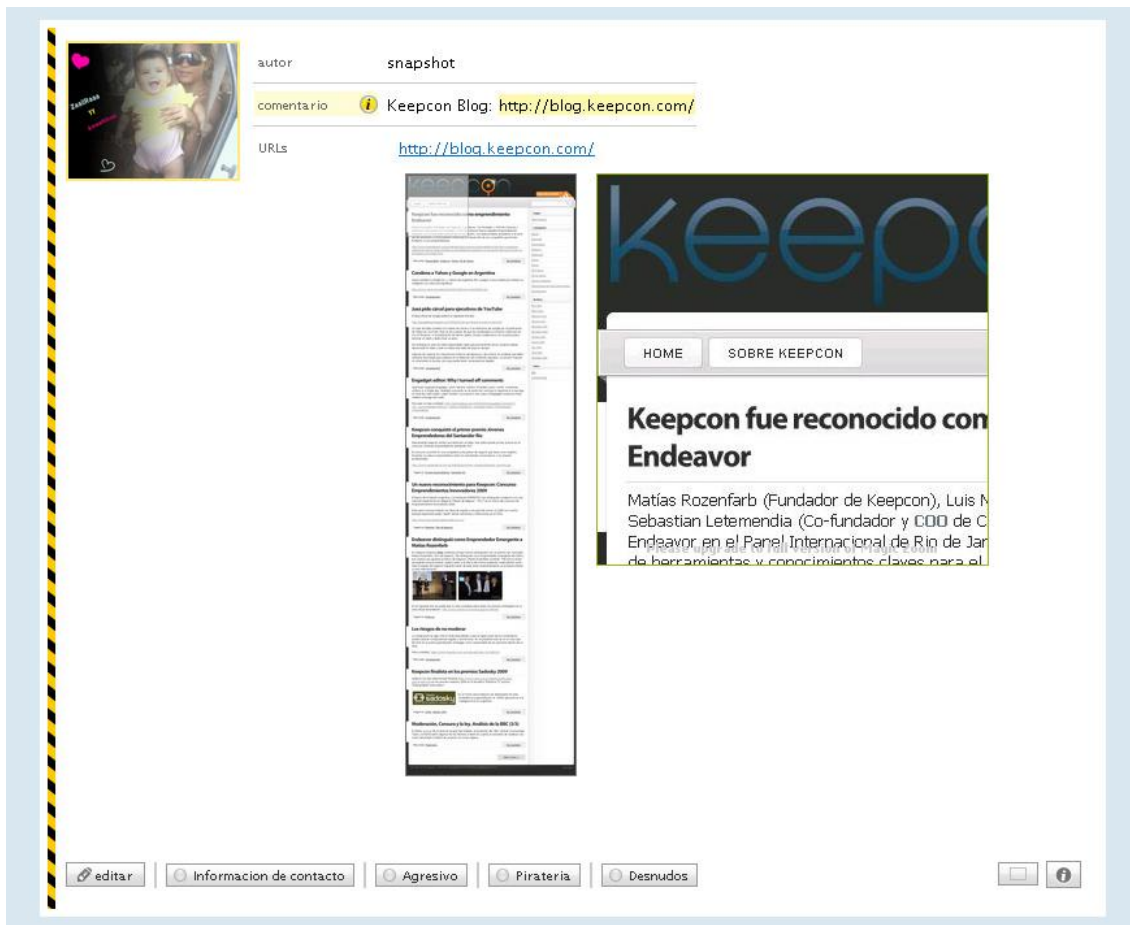
URL Mining

Cualquier URL presente en un contenido puede ser examinada, siguiendo la misma lógica que se aplica al contenido. Esto permite el control de elementos externos al contenido, impidiendo la posibilidad de que el sitio del cliente contenga links a sitios peligrosos.

Snapshots

Es una foto de una URL detectada en el texto. Su aparición en el contenido permite que la URL se examine sin necesidad de abrir y cargar el sitio al que hace referencia en una pestaña nueva. Esto resulta particularmente para determinar la presencia de sitios con contenido sexual o peligroso, ya que un snapshot puede brindar suficiente información.

Al pasar el curso por sobre el snapshot, se abre un cuadro de zoom que maximiza la imagen, para facilitar su lectura y observación.



5.2. Categorización del contenido

La plataforma ofrece diferentes tipos de categorización del contenido. Las categorías estándar son rechazado o aprobado; pueden incorporarse otras de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

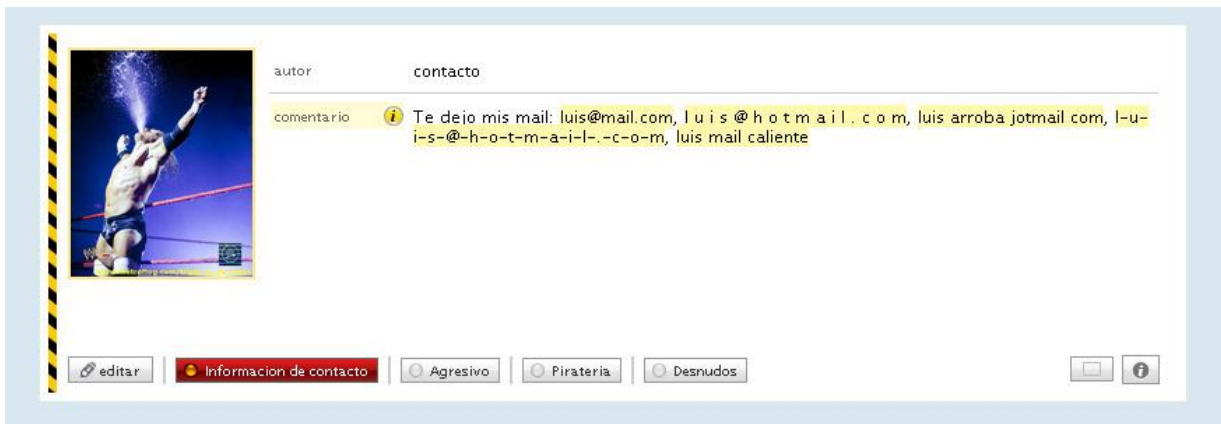
El botón en verde indica que sólo se llevará a cabo una categorización del contenido. Esto resulta útil para clientes que deban clasificar contenidos para diferentes secciones.

Categorías seleccionadas y categorías sugeridas

La *selección* implica que el moderador humano no deberá realizar ninguna acción sobre el contenido si coincide con el motivo de rechazo o aprobación seleccionado.

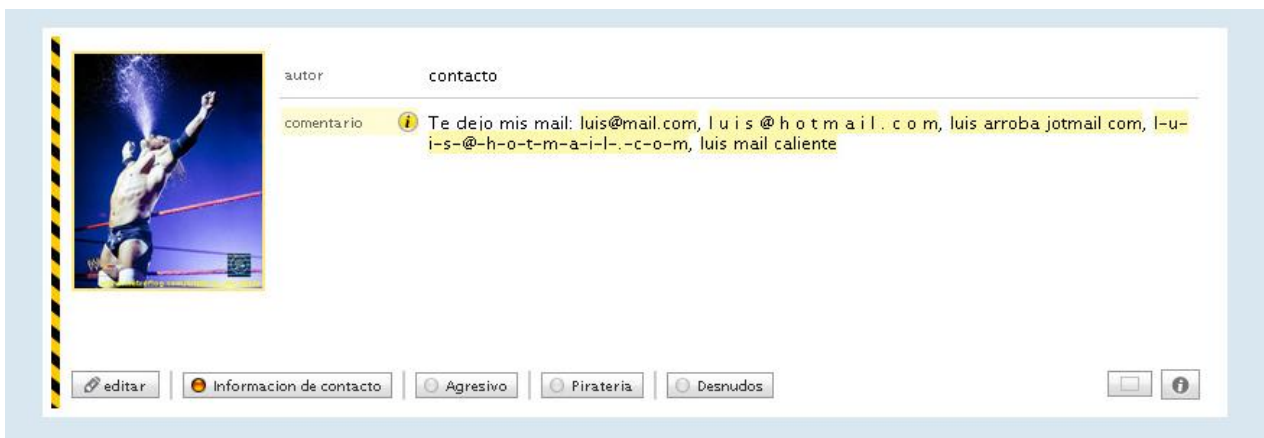
En caso de que el moderador considere que la categoría seleccionada debe ser otra, deberá clicar sobre el motivo previamente seleccionado para anularlo, y luego seleccionar manualmente la categoría que considere correcta.

Las categorías seleccionadas se muestran en rojo. En la imagen a continuación, "Información de contacto" fue seleccionado.



A diferencia de la selección, al *sugerir* un motivo de rechazo, el moderador humano deberá clicar sobre el motivo de rechazo, aunque coincida en criterio con el seleccionado. Es decir, un motivo sugerido debe ser manualmente seleccionado para poder luego confirmar el lote.

El punto naranja indica que la categoría está sugerida.



5.3. Grupos de categorías

En algunos casos, hay varias categorías agrupadas en el botón "tags"



Esta opción, es útil cuando el motivo de rechazo no se encuentra entre los mostrados por defecto debajo del contenido. Al presionar el botón “Tags”, aparecerá una pantalla como la siguiente:



En esta pantalla, figuran todas las categorías, incluyendo las que se muestran por defecto. Como se explicó anteriormente, se resaltan con un punto naranja las categorías sugeridas.

En el caso de seleccionar una categoría de las que ya se muestran por defecto, como por ejemplo, “Agresivo” en esta pantalla,



cuando volvamos a ver el contenido se mostrará pintado con rojo la categoría seleccionada y el botón “Tags”:



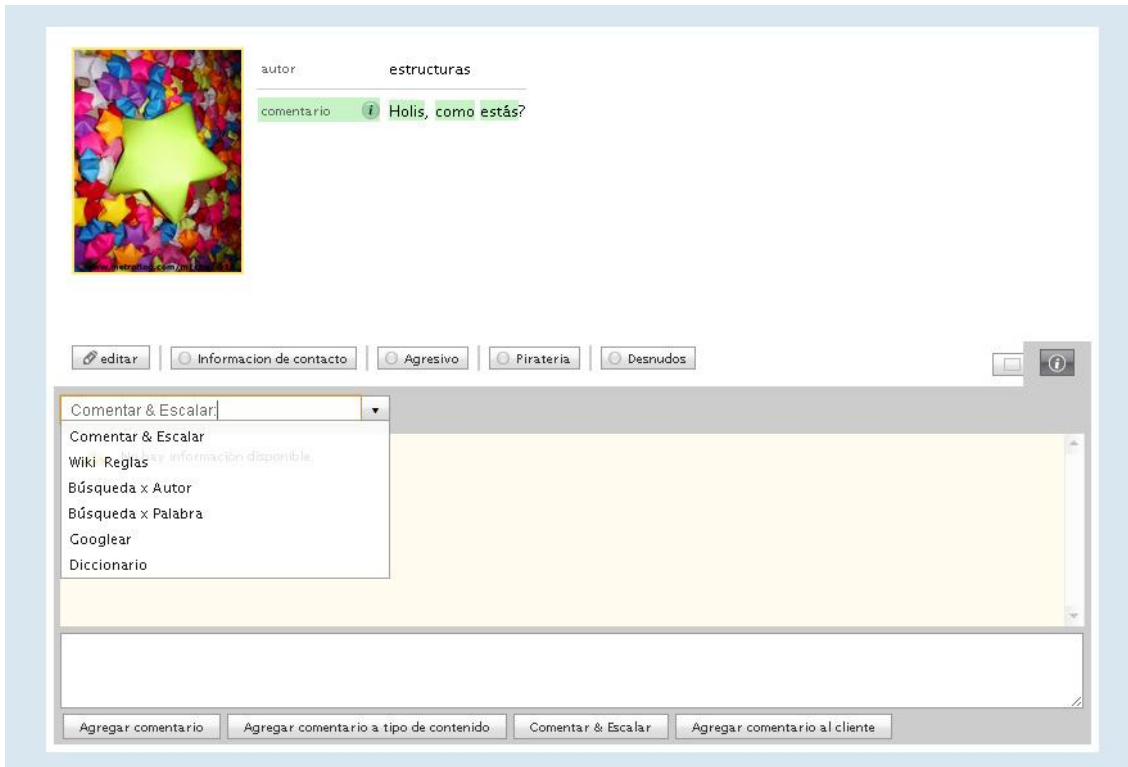
Si la categoría seleccionada es distinta a las que ya se muestran por defecto, como por ejemplo “Contra el sitio”



Cuando volvamos a la pantalla de contenidos, se mostrará en rojo únicamente el botón “Tags”



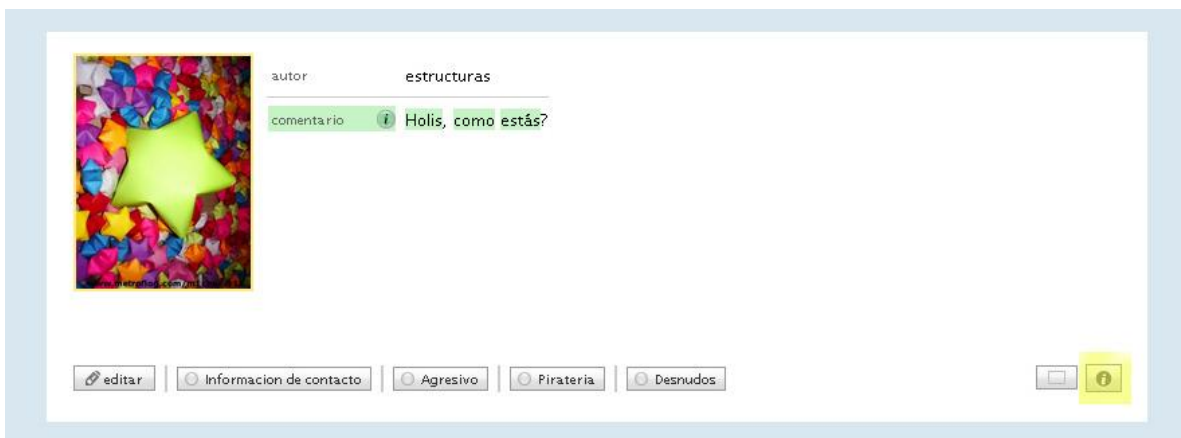
6. Consola



Cuadro Info

Pulsando sobre el cuadro info, se podrá acceder a los elementos de la consola de cada contenido.

En amarillo se resalta el cuadro Info.



6.1. Elementos de la consola



Agregar comentario

Permite que se adjunte una nota interna al contenido. Ésta será visible por todo aquel que revise el contenido dentro de la plataforma. No se exportará la nota en el lote de contenidos moderados.

Agregar comentario a tipo de contenido

A través de esta opción se envía un mensaje a todos los usuarios que compartan el contexto de moderación. El mensaje aparecerá en la mensajería privada de cada usuario.

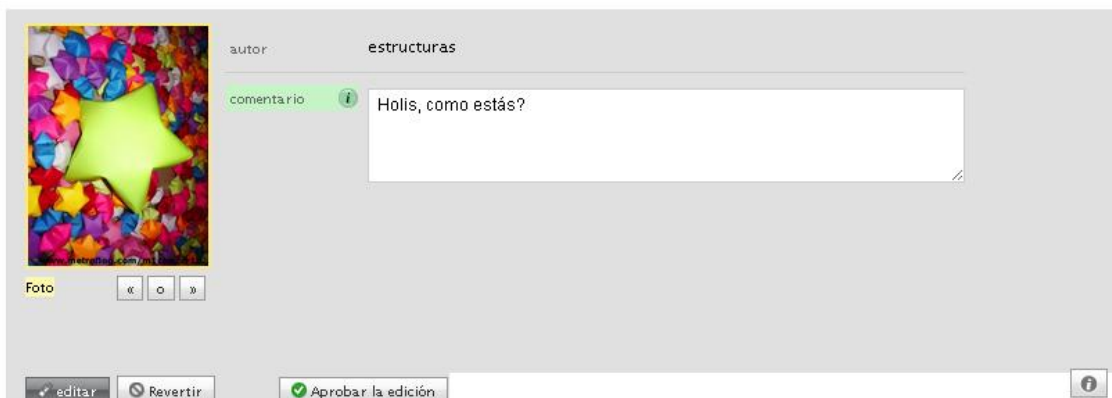
Comentar y escalar

En el caso de que exista algún conflicto en la moderación de un contenido y el moderador no sepa exactamente cómo actuar, existe la posibilidad de dejar pasar ese contenido, que será enviado al supervisor del contexto en el cual se esté trabajando. Mediante esta opción, se añade un comentario interno al contenido en cuestión y se escala al supervisor. El contenido quedará en un grisado, y no se permitirá ninguna acción sobre él. Cuando el lote se apruebe, el contenido se enviará al supervisor, quien podrá decidir qué acción tomar.

Agregar comentario al cliente

El cliente podrá tener acceso a la nota que deja el moderador o el supervisor. Resulta fundamental en esquemas en los cuales deban justificarse las decisiones de moderación o la consulta con el cliente sea constante.

Editar



Los campos del contenido se vuelven editables. Se puede configurar qué campos serán editables y cuáles no.

Revertir

Anula los cambios realizados durante la edición.

Aprobar la edición

Guardará los cambios de la edición⁴.

7. Administrador de contenidos

El Administrador de contenidos permite ver el contenido de los lotes de moderación que ya han sido moderados, ordenarlos por diversos filtros y tener un control sobre el trabajo de los moderadores, así como del contenido que modera automáticamente robot (CUE).

El ingreso al Administrador de contenidos se realiza en la parte superior del Dashboard, al lado de los comandos de “Cambiar Contraseña” y “Cerrar sesión”. Se accede a esta pantalla una vez logueado, como se explicó al comienzo de este manual.



⁴ Los cambios de la edición recién impactarán sobre el contenido cuando se apruebe el lote.

7.1. Pantalla principal – Filtros del Administrador de contenidos

Al ingresar al Administrador de Contenidos, se muestra la pantalla principal de esta sección, que ofrece los diversos filtros de contenidos.

The screenshot shows the 'Filtros' (Filters) page with the following elements:

- A:** Contexto (Dropdown menu showing '20MinutosTest')
- B:** Moderador (Dropdown menu)
- C:** Rango de Fechas (máx. 30 días) with 'desde' and 'hasta' date/time inputs (21/11/2012 11:30 and 22/11/2012 11:30 respectively). Radio buttons for 'Fecha de Moderación' (selected) and 'Fecha de Recepción'.
- D:** A group of three dropdown menus: 'Estado Actual', 'Decisión final', and 'Automático/Manual'.
- E:** Tags seleccionados (List box showing 'Agresión', 'Black List', 'Contenido Sexual', 'Contra el Cliente', 'Crítica a la Moderación').
- F:** Ordenar por (Dropdown menu) with radio buttons for 'Ascendente' (selected) and 'Descendente'.
- Other fields: 'Contenido', 'Autor', 'Taggeado por', 'Coincidencias del robot', 'Tiene QA', and 'Test de Regresión'.
- Aplicar Filtros** button at the bottom.

Elementos de la pantalla de Filtros.

- A. Contexto: clasifica al contenido según su categoría o sección a la cual pertenece.
- B. Moderador: ordena el contenido según el moderador. Se deberá ingresar el nombre con el cual el moderador ingresa a la plataforma.
- C. Rango de fechas: permite mostrar el contenido moderado en determinado rango de fechas o en un día y hora precisos, tanto para la “Fecha de moderación” como para la “Fecha de recepción” del contenido.
- D. Esta zona permite organizar el contenido según las decisiones que se hayan tomado sobre él. El Estado se refiere a la situación del contenido en el momento actual, se puede filtrar por contenido moderado por el CUE, Moderación Manual, Enviado al Supervisor, si fue Enviado, si Expiró, etc. La Decisión final muestra si el contenido fue Aprobado o Rechazado. La opción de Automático/ Manual organiza el contenido que ha sido moderado por el CUE (Automática) o por el moderador (Manual).
- E. Tags seleccionados: filtra el contenido según el tag que haya sido utilizado para rechazarlo.
- F. Ordenar por: permite ordenar el contenido filtrado de una manera Ascendente o Descendente según: Autor, ID interno, Fecha de recepción, Moderación final, Moderador, Contenido, Estado actual, Decisión final, Fecha de moderación o Código del cliente.

Luego de elegir el tipo de filtro que se desee, se aplican los filtros con el botón “Aplicar filtros” para mostrar el contenido.

Al realizar esta acción, se muestra una pantalla como la siguiente:

7.2. Contenido filtrado

Contenido filtrado

Contexto TNFacebookComment

A

B

Código de contenido	28963119862_467783464862_14441369	Estado Actual	SENT
ID interno	12867883	Decisión final	APPROVED
Fecha de Recepción	25/11/2010	Autor	100001842109130
Fecha de Moderación	25/11/2010	Moderador	AutomaticModerator

E

nombre: Enene Grupo Teatral genero: female texto: Felicitaciones por los 400 programas de Colectivo imaginario!!! Quienes tratamos de comun

Código de contenido	28963119862_467353259862_14441705	Estado Actual	CUE
ID interno	12867886	Decisión final	APPROVED
Fecha de Recepción	25/11/2010	Autor	1180687228
Fecha de Moderación	25/11/2010	Moderador	AutomaticModerator

nombre: Martin Vilardo genero: texto: Ah otra cosa. NO me importa lo que ocurre en Francia, me interesa lo que sucede en la ARG

Código de contenido	28963119862_121171877946093_558763	Estado Actual	SENT
ID interno	12867888	Decisión final	APPROVED
Fecha de Recepción	25/11/2010	Autor	1332421872
Fecha de Moderación	25/11/2010	Moderador	AutomaticModerator

La zona “A” muestra la paginación del contenido filtrado. Se puede elegir allí un número de página y luego hacer click en la flechita del costado para ir a la página seleccionada.

La zona “B” indica cuántos contenidos se muestran en la pantalla y entre paréntesis se indica el total de contenidos. A su derecha se encuentran los comandos para pasar a la página siguiente o anterior.

El encabezado “C” muestra información general y detallada del contenido.

En la zona “E” se encuentra el contenido en sí.

La flecha “D” permite ingresar a dicho contenido para ver su “Historia de moderación”. El contenido se muestra de la siguiente manera:

7.3. Historia de la moderación

Historia de la Moderación

A

Código de contenido	28963119862_467783464862_14441369	Estado Actual	SENT
ID interno	12867883	Decisión final	APPROVED
Fecha de Recepción	25/11/2010	Autor	100001842109130
Fecha de Moderación	2010-11-25 00:02:22.007		

Reinyectar contenido [« volver](#) 1 / 104

Contenido

B

autor	100001842109130
nombre	Enene Grupo Teatral
texto	Felicitaciones por los 400 programas de Colectivo imaginario!!! Quienes tratamos de comunicar a través del arte apoyamos y seguimos este maravilloso espacio cultural.
url	http://www.facebook.com/todonoticias?v=feed&story_fbid=467783464862

Categorización

C

Fecha	Moderador	Categorización
25/11/2010 0:2	AutomaticModerator	

Historia

D

Estado Actual	Moderador	Fecha de Moderación
Moderado	AutomaticModerator	2010-11-25 00:02:22.383
CUE		2010-11-25 00:02:16.747
SENT		2010-11-25 00:02:42.72

Reinyectar contenido [« volver](#) 1 / 104

En “A” figura el encabezado con los datos generales.

En B se muestra el contenido tal como se ve en el lote de moderación. Se incluye el código del autor, el nombre, el texto y la url del contenido.

La zona “C” corresponde a la Categorización que detalla la fecha, el moderador y la categorización.

En “D” se muestra el Estado Actual, el Moderador y la fecha de moderación.

El botón “volver” permite regresar a la pantalla de Contenido filtrado descripta anteriormente.

El botón “Reinyectar contenido” devuelve el contenido a la plataforma de moderación.

8. En desarrollo

Wiki

Espacio donde se volcará una versión resumida de las reglas de moderación.

Búsqueda por autor

muestra los contenidos generados por determinado usuario.

Búsqueda por palabras

Googlear

Diccionario