



NNEDV

## Chat con Sobrevivientes: Mejores Prácticas

Algunos programas para el servicio a víctimas consideran el *chat* en línea como otra manera de comunicarse con los/as sobrevivientes. Esto puede ser de ayuda con sobrevivientes que no están listos/as para hablar con alguien por teléfono y puede aumentar la accesibilidad de los/as sobrevivientes que no pueden o prefieren o hacer uso de otros métodos de comunicación porque son sordos/as, tienen dificultades auditivas o tienen alguna discapacidad. Algunos programas pueden utilizar el *chat* como línea directa para respuesta de crisis, mientras que otros programas pueden utilizar el chat para brindar intercesoría continua.

### **Comprensión de los Servicios Basados en *Chat***

A efectos del presente documento, el “*chat* en línea” hace referencia a plataformas basadas en navegador en las que un/una sobreviviente se pone en contacto con un/a intercesor/a a través de un enlace en el sitio web del programa. Si bien el término “*chat*” también se utiliza para describir la mensajería basada en aplicaciones y algunas plataformas ofrecen la posibilidad de gestionar el *chat* en línea basado en navegador y mensajería basada en aplicaciones mediante el tablero de una computadora en su programa, este documento se centra específicamente en *chats* basados en navegadores. Para obtener más información acerca de la mensajería basada móviles, vea el folleto [Mejores Prácticas de Mensajería](#).

En un escenario típico, los/as sobrevivientes inician conversaciones de *chat* haciendo clic en un enlace en el sitio web del programa. Esto es ideal en muchas situaciones, porque la conversación permanece en recuadro del *chat* en línea, y el/la sobreviviente no tiene que preocuparse por eliminar mensajes de una aplicación. Los *chats* en línea pueden configurarse para que, al finalizar la conversación, el historial de *chat* se elimine.

Para conocer más información acerca de plataformas específicas, póngase en [contacto con nosotros](#).

Es fundamental que los programas incorporen consideraciones relativas a la protección y seguridad en todo su trabajo y que desarrollen políticas y protocolos que ayuden a facilitar el acceso a los servicios mientras que minimizan los riesgos asociados. Las herramientas de *chat* cuentan con sus propias consideraciones de privacidad y seguridad, que analizaremos a continuación.

### **Minimice la interceptación**

En el contexto de la violencia doméstica, el acecho o el acoso, siempre existe la posibilidad de que alguien tenga acceso al dispositivo de el/la sobreviviente. Esto puede suceder porque alguien revisa el dispositivo (con o sin conocimiento de el/la sobreviviente) o con el uso de un programa espía (spyware) instalado en el dispositivo.

#### Mejor Práctica:

- Siempre consulte a los/as sobrevivientes acerca de su seguridad al inicio de la conversación. Pregunte si les preocupa que alguien controle su dispositivo. Hágalos saber que el *chat* puede ser una forma arriesgada de comunicarse si el dispositivo es revisado. Si están preocupados/as, puede sugerirle opciones de comunicación más seguras (vea el siguiente punto). Si el/la sobreviviente sospecha que están revisando su dispositivo pero aun así desea utilizar el *chat*, respete su voluntad. Brinde a los/as sobrevivientes la información sobre seguridad que necesitan, pero deje que tomen la decisión final acerca de qué es mejor para ellos/as en su situación actual.
- Si el/la sobreviviente no desea seguir conversando por *chat* porque le preocupa la interceptación, analice otras maneras de comunicarse de forma segura con usted, como utilizar otro dispositivo (por ejemplo, la computadora de una biblioteca), hacer una llamada telefónica o acercarse a hablar personalmente.
- Algunos servicios de *chat* le permiten configurar la plataforma para que, cuando el/la intercesor/a finaliza la conversación, la ventana de *chat* en el dispositivo de el/la sobreviviente se cierre automáticamente y se borre el

historial de la conversación. Hágale saber a los/as sobrevivientes qué sucederá cuando finalice una conversación en línea.

- Desactive las opciones que permiten almacenar o copiar los mensajes de *chat*. Así como no se graban las llamadas a líneas directas y las interacciones en persona con los/as sobrevivientes, las conversaciones en línea deberían regirse por las mismas prácticas de privacidad.
- Descubra de qué manera figurará la dirección web en el navegador web de el/la sobreviviente y ayúdelo/a a generar estrategias para eliminar o minimizar los riesgos asociados con la posibilidad de que la persona abusiva tenga acceso a ello.

### **Prevenga la Suplantación de la identidad**

Por la imposibilidad de ver cara a cara o de oír a la persona con la cual se está comunicando, resulta fácil para cualquiera fingir ser el/la sobreviviente. Esto puede causar una grave preocupación si el/la intercesor/a tiene una comunicación permanente con el/la sobreviviente y analizará cuestiones de conversaciones previas. A continuación, se mencionan las mejores prácticas para prevenir la suplantación de la identidad.

#### Mejor Práctica:

- Aplique los mismos protocolos de seguridad y privacidad en las líneas directas de *chat* que aplica en las líneas directas telefónicas cuando el/la interlocutor/a podría ser un/a agresor/a o de alguien desconocido/a. Aborde preguntas específicas, pero no comparta información personal acerca de otra persona, incluidos otros/as clientes o el personal.
- Al utilizar los servicios de *chat* para entablar comunicaciones constantes con un/a sobreviviente, establezca un método que verifique la identidad de el/la interlocutor/a. Se pueden utilizar palabras en código al inicio de cada conversación para confirmar la identidad de la persona con la que está chateando. Hágale saber que usted podría preguntárselo nuevamente durante la conversación solo para asegurarse que sigue hablando con la misma persona. Actualice el código con frecuencia.

- No se confíe de las cuentas de usuario/a como método para confirmar la identidad de una persona. Aunque puede parecer que están más seguros/as porque se les exige un nombre de usuario/a y una contraseña para iniciar sesión, no son garantía de que la persona con la que se está comunicando sea el/la sobreviviente. Una persona abusiva podría acceder a la cuenta adivinando el nombre de usuario/a y la contraseña o descubrirlos por revisar el dispositivo de el/la sobreviviente. Además, la creación de una cuenta de usuario/a puede generar una barrera al acceso de los servicios por parte de el/la sobreviviente.

### **Garantice la Privacidad de los Datos**

La mayoría de las plataformas de *chat* del mercado fueron creadas para brindar servicios de comunicación a clientes y no para proporcionar servicio a víctimas. Por defecto, estas plataformas recopilan una gran cantidad de información. Esto puede incluir datos incidentales, como la dirección de protocolo de internet de el/la sobreviviente, el tipo de dispositivo utilizado y la ubicación general. La plataforma también puede guardar información personal detallada, como la cantidad de veces que alguien se conectó, las fechas y hora en que lo hizo y las transcripciones completas de las conversaciones. Algunas plataformas pueden configurarse para recopilar datos específicos como parte de la comunicación en línea. En los negocios, esta información puede ayudar a incrementar la satisfacción de el/la cliente y aumentar las ganancias. Para las organizaciones que prestan servicios a víctimas, sin embargo, recabar esta información puede ocasionar riesgos complejos de seguridad y privacidad y podría violar las mejores prácticas de confidencialidad.

### **Mejores Prácticas para los Datos del Cliente**

- Recopile la menor cantidad de información necesaria para proporcionar el servicio solicitado y conserve dicha información el menor tiempo posible. No recopile más información de la que recogería en una conversación en persona o a través de una línea directa tradicional.

- Escoja una plataforma que no almacene el contenido de las conversaciones; si la plataforma permite almacenar o grabar las conversaciones, desactive la función.

#### Mejor Práctica para Recopilar Datos Demográficos

- Cuando se realicen preguntas demográficas (o cualquier tipo de pregunta) antes de iniciar una conversación en línea, el/la sobreviviente puede pensar que es obligatorio que las responda si desean obtener ayuda. Es importante asegurarse de que los/as sobrevivientes tengan en claro que pueden omitir o no responder esas preguntas.
- Explique a los/as sobrevivientes el motivo por el cual se recopila esta información, y hágales saber de qué manera compartir información puede afectar su privacidad y seguridad. Brinde a los/as sobrevivientes la posibilidad de tomar decisiones realmente informadas acerca de su deseo de participar.

#### Mejor Práctica para Encuestas de Satisfacción:

- Considere seriamente las cuestiones de seguridad al elaborar encuestas de satisfacción. Solicitar direcciones de correo electrónico, agregar enlaces a sitios web externos y permitir ventanas emergentes puede generar riesgos imprevistos a la seguridad de un/a sobreviviente.
- Como con todos los aspectos de los servicios a víctimas, las encuestas de satisfacción deberían ser de carácter voluntario. Antes de comenzar con la encuesta, hágale saber a el/la sobreviviente que recopilará los comentarios sobre sus servicios y que la participación es voluntaria.
- No recopile información personal identificable en las encuestas de satisfacción y haga un esfuerzo por no recopilar datos incidentales (vea a continuación).

#### Mejor Práctica para la Recopilación de Datos Incidentales:

- Los datos incidentales (dirección de protocolo de internet, tipo de dispositivo, ubicación general) pueden ser recopilados de forma automática por la plataforma de *chat*. Pregunte en la plataforma de *chat*: si recopilan dichos datos, quiénes tienen acceso a los datos, y si comparten los datos y con quién, y con qué frecuencia los eliminan. (La mayor parte de esta información estará incluida en su política de privacidad). Si la plataforma lo permite, opte por no permitir la recopilación de datos incidentales. De lo contrario, solicite que se personalice el sistema para eliminar la información lo más rápido posible (idealmente de forma automática). Si sus prácticas de divulgación y acceso a los datos no coinciden con sus necesidades de seguridad y privacidad, busque otra plataforma.
- Algunas plataformas pueden integrarse con las bases de datos de sus clientes/as y almacenar datos sobre el contacto de forma automática. Esto va en contra de las mejores prácticas. No almacene ni incluya datos de *chat* en las bases de datos de los clientes.

### Mejores Prácticas para la Seguridad de los Datos

- Escoja una plataforma en la cual los/as empleados/as de la compañía no puedan consultar ni extraer el contenido de las conversaciones en línea. Esto suele conocerse como codificación de “conocimiento cero” o “sin conocimiento” o servicios “sin visualización”. En tales sistemas, su programa tiene la clave para descifrar los datos, pero la compañía no. Ninguna persona de la compañía puede ver dicho contenido, ya sea de forma voluntaria o accidental. Además, si deben recibir una citación (“subpoena”) u orden judicial no podrían revelar información legible porque los datos estarían codificados.
- Si la compañía de la plataforma puede ver información personal identificable o el contenido de los/as sobrevivientes, contrate a su propio/a abogado/a para que negocie la inclusión de lenguaje tajante y claro en el contrato que imponga consecuencias estrictas si la compañía accede a esta información. Si se produce una violación, la compañía debería notificárselo inmediatamente.

- Los/as intercesores/as deberían minimizar la divulgación de información personal identificable de los/as sobrevivientes y de otras personas en la plataforma.
- Indique a los/as sobrevivientes qué plataforma utiliza para que puedan escoger, según sus propios riesgos de seguridad, si desean comunicarse con usted a través de dicha plataforma. Algunos sobrevivientes pueden optar por no utilizar una tecnología en particular porque conocen o sospechan que su accesibilidad puede ser vulnerada por la persona abusiva.

### **Informe a los Sobrevivientes de sus Derechos y Opciones**

Al igual que con las llamadas a líneas directas y las reuniones cara a cara, su programa debería contar con procesos que informen a los/as sobrevivientes sobre sus derechos y opciones. Estos incluyen el derecho a: acceder voluntariamente a los servicios, elegir qué información desean o no compartir con usted, decidir si desean compartir información personal con terceros/as y de qué manera y conocer todas las obligaciones de notificación preceptivas que forman parte de su programa. Con los servicios de *chat*, su programa deberá elaborar procesos para informar preventivamente a los/as sobrevivientes sobre sus derechos.

Por ejemplo, si un/a intercesor/a es un/a informante obligatorio/a y mantiene una conversación en persona con un/a sobreviviente que está a punto de compartir algo que podría clasificarse como una obligación de notificación de el/la intercesor/a, el/la intercesor/a puede interrumpirlo/la con respeto y recordarle acerca de dichas obligaciones. El/la sobreviviente puede decidir si desea compartir la información o no. En una conversación en línea esto es más desafiante, ya que la divulgación de la información podría ocurrir antes de que el/la intercesor/a pueda interrumpir a el/la sobreviviente para explicarle sobre las obligaciones. Es importante asegurarse de que la información sobre los derechos y obligaciones se establezca desde el principio.

#### Mejor Práctica:

- Inicie la conversación al comienzo de cada *chat* por línea directa indicando los derechos y seguridad de el/la sobreviviente y todas las limitaciones relativas a la confidencialidad, junto con otros temas normalmente tratados en las llamadas de voz.
- Algunas plataformas pueden configurar mensajes “pregrabados” que aparecen de forma automática al inicio de cada sesión de *chat*. (Si el software no permite los mensajes pregrabados, puede copiar y pegar el mensaje estándar de un documento electrónico). Sin embargo, utilice un lenguaje corto, significativo y sencillo, junto con un enlace a una sección con más detalles en otro lugar.
- Brinde a los/as sobrevivientes la posibilidad de debatir con usted estos temas si tienen dudas o desean más información.

### **Asegúrese de Contar con el Personal Apropriado**

Las conversaciones en línea suelen ser más largas que las llamadas telefónicas tradicionales, y los/as sobrevivientes suelen divulgar información más gráfica por este medio. Además, las conversaciones en línea pueden finalizar de forma abrupta si el/la sobreviviente simplemente deja de responder. Por ello, el personal que trabaja con las conversaciones en línea puede requerir diferentes habilidades, además de mayor apoyo y personal que los servicios tradicionales.

#### Mejor Práctica:

- Desarrolle procesos sobre cómo responder si un/a sobreviviente deja de comunicarse. Recorra a prácticas existentes cuando se interrumpe una llamada.
- Tenga preparados mensajes claros para que los/as intercesores/as puedan compartir con los/as sobrevivientes a fin de explicarles que, transcurrido un determinado período de tiempo sin que el/la sobreviviente responda, la conversación finalizará.
- Como las conversaciones en línea son más largas que las telefónicas, analice cómo gestionará los cambios de turno si la conversación continúa



más allá del horario laboral de un/a miembro del personal. Podría transferir una conversación en línea de un/a intercesor/a al siguiente; sin embargo, asegúrese de incluir los procesos para informar a el/la sobreviviente del cambio, para que esté al tanto de que conversarán con otra persona. O podría elaborar una política que implique que los/as intercesores/as no iniciarán conversaciones nuevas en los últimos 30 minutos de su turno.

- Debido a que en las conversaciones en línea se suele compartir contenido más gráfico que en las llamadas telefónicas, asegúrese de que el personal cuenta con las reuniones informativas y soporte apropiados.
- Brinde capacitación al personal para que aborde aspectos de seguridad y privacidad específicos del consentimiento informado y la supervisión de dispositivos. Obtenga más información sobre [Programa espía \(spyware\)](#).

### **Brinde servicios de *chat* de calidad**

Es importante que los/as intercesores/as que utilizan las plataformas de *chat* reciban la capacitación pertinente sobre los matices de la comunicación no verbal con las víctimas. Es importante asegurarse de que los/as sobrevivientes comprendan claramente el horario de disponibilidad del servicio de *chat* (días de la semana, momento del día) y que conozcan las alternativas en caso de que el sistema se caiga.

#### Mejor Práctica:

- Publique con claridad las horas de disponibilidad del servicio de *chat* en su sitio web. Si el horario cambia inesperadamente o si ocurren problemas técnicos, asegúrese de comunicarlo con claridad. Incluya siempre formas alternativas para comunicarse con un/a intercesor/a de crisis.
- Capacite al personal para que se sienta cómodo comunicándose por escrito con las víctimas en crisis. Las pistas verbales que pueden ser útiles en una llamada telefónica no existen en las comunicaciones en línea, lo que significa que el personal deberá comprobar con más frecuencia que la persona comprenda.

- No suponga que comprende el significado de lo que alguien escribe o el motivo por el cual emplean un estilo de redacción en particular. Simplemente porque alguien escribe utilizando letras mayúsculas no significa que estén gritando, así como alguien que escribe lenta y pausadamente no necesariamente está indeciso. Confirme con el sobreviviente el significado, el tono y las emociones para contribuir a minimizar los problemas de comunicación.
- Evite utilizar jerga de internet, acrónimos y emojis. No todos interpretan de la misma manera su significado, y algunas personas podrían no conocerlos en absoluto.
- No utilice motores de traducción automática. En la actualidad, este tipo de traducción no es de gran calidad y no logra captar los matices y la sensibilidad al traducir asuntos relativos a la agresión sexual y la violencia doméstica. Considere utilizar plataformas de *chat* que permitan entablar conversaciones de tres participantes. Posteriormente incluya los servicios de un/a intérprete calificado/a en directo. Asegúrese de respetar las directrices de divulgación y consentimiento apropiadas cuando incluya intérpretes externos.
- Descubra de qué manera la plataforma procesará los mensajes escritos en caracteres y alfabetos distintos de aquellos denominados “Latín Básico” (que incluye idioma inglés y otros idiomas europeos). Asegúrese de que se admitan todos los conjuntos de caracteres y alfabetos, incluidos los que pertenecen a idiomas como el árabe, el mandarín el hindi, etc. Si la plataforma no admite otros idiomas, tenga un plan preparado para responder a los/as sobrevivientes, que podría incluir la publicación de novedades en su sitio web, invitándolos/as a comunicarse por la línea directa si está disponible el servicio de interpretación.

### **Planifique con Anticipación**

Siempre surgirán situaciones independientes de sus conversaciones con los/as sobrevivientes que afectarán su servicio de *chat*. Esto puede incluir emergencias o desastres naturales. También incluye el contacto de personas que no son

sobrevivientes, como llamadas en broma, agresores/as o interlocutores/as que sufren crisis de salud mental, incluidas ideas suicidas.

- Identifique las situaciones imprevistas o inesperadas que podrían afectar su servicio de *chat* y planifique en consecuencia.
- En el caso de interlocutores/as inapropiados, algunas plataformas de *chat* permiten que las conversaciones sean transferidas a un/a supervisor/a. Recorra a los procedimientos y políticas existentes.
- Incluya servicios de *chat* en la planificación para desastres y emergencias de su programa y asegúrese de que los/as sobrevivientes sepan cuándo no está disponible su servicio y que conozcan las opciones alternativas para solicitar ayuda.

© 2019 National Network to End Domestic Violence, Safety Net Project. This product was supported by cooperative agreement number 2017-VF-GX-K030, awarded by the Office for Victims of Crime, Office of Justice Programs, U.S. Department of Justice. The opinions, findings, and conclusions or recommendations expressed in this product are those of the contributors and do not necessarily represent the official position or policies of the U.S. Department of Justice.

Actualizamos nuestro material con frecuencia. Visite [TechSafety.org](https://TechSafety.org) para obtener la última versión de este y otros materiales.