



## Escoger Plataformas para Servicios Digitales Durante el COVID-19: Una Guía Paso a Paso

¿Es usted la persona considerada responsable de establecer los servicios digitales para su agencia durante el COVID-19? Un gran poder conlleva una gran responsabilidad. A medida que los programas intentan gestionar el manejo del cambio de la intercesoría cara a cara a la teleintercesoría, intercesoría en línea o móvil, puede ser difícil descubrir cómo y cuándo comenzar el proceso de selección y establecimiento de los servicios digitales. Antes de analizar este plan paso a paso, lea nuestra [Publicación sobre el Uso de Tecnología para Comunicarse con Sobrevivientes durante una Crisis de Salud Pública](#).

Es importante comprender que, una vez que finalice la crisis del COVID-19, deberá evaluar nuevamente qué servicios utiliza su agencia y determinar si es necesario implementar cambios para adaptarse mejor a las mejores prácticas y los servicios en persona. Como ocurre siempre con cualquier servicio que su agencia adopte o use, los/las sobrevivientes y sus necesidades deberían ser la prioridad de su trabajo.

### **Paso 1: identificar qué necesidad está tratando de satisfacer y la capacidad de la agencia de brindar el servicio**

*¿Cuáles son las necesidades más apremiantes de su agencia y de los/las sobrevivientes con quienes trabaja y qué es lo que más probablemente satisfaga tales necesidades?*

Si bien muchas agencias están intentando cambiar a la prestación de servicios vía chat o en línea, si trabaja en una comunidad en la cual el servicio de Internet es irregular o los/las sobrevivientes están en cuarentena o refugiados/as en sus hogares con el/la agresor/a, puede resultar difícil o incluso imposible usar estas opciones. Si existiesen tales barreras, una línea directa de texto o llamada telefónica podría resultar útil. Si su agencia presta servicios a personas con

discapacidades, el uso de una plataforma de chat que no sea compatible con los lectores de pantalla podría implicar que los/las sobrevivientes no puedan acceder a sus servicios. Comprender las necesidades de su comunidad y las características de la plataformas será importante.

*¿Existen ya opciones que puedan satisfacer la demanda y la necesidad de servicios digitales? ¿Sus servicios llenarán un vacío?*

Los programas están trabajando arduamente para satisfacer las necesidades de los/las sobrevivientes durante la crisis y es fundamental que nos miremos unos a otros para generar una red de servicios. No deberíamos disminuir la capacidad de respuesta de nuestros programas ni sobrepasar su capacidad. En algunos casos, durante esta crisis de salud pública los programas podrían extender o crear nuevos servicios. Otros programas podrían reducir sus servicios debido a los otros programas disponibles. Estas pueden no ser decisiones fáciles, pero cada programa debe sopesar todas las opciones.

Obtenga más información sobre cómo evaluar el [formulario de disposición para brindar servicios digitales](#) de su agencia y cómo ayudar a que el liderazgo de su agencia comience por el camino correcto.

## **Paso 2: decidir el presupuesto de su agencia y la capacidad del personal para operar los servicios digitales**

La prestación de servicios digitales no se reduce al costo inicial de la puesta en marcha. Su agencia deberá identificar si existen costos adicionales respecto del aumento del ancho de banda de su agencia, el suministro de niveles de seguridad adicionales para garantizar la confidencialidad, cualquier tipo de soporte de TI que sea necesario y cubrir el tiempo del personal para mantener el servicio de video, chat o mensajes de texto en funcionamiento. También será importante evaluar la capacidad tecnológica del personal para implementar el servicio. Si el

personal se siente demasiado incómodo adoptando la tecnología, esto se verá reflejado en la entrega del servicio.

### **Paso 3: decidir las maneras en las que su agencia se comunicará (por video, chat, mensaje de texto o teléfono)**

Las plataformas de video pueden ayudar a hacer que las conversaciones tengan un toque más personal. También pueden ayudar a proporcionar indicios contextuales que no están disponibles a través del chat o los mensajes de texto, como el lenguaje corporal y la expresión del rostro. Además, pueden ser usados para los grupos de apoyo, siguiendo el mismo formato que los grupos de apoyo en persona, programados con anticipación para un período de tiempo determinado.

A continuación se detallan algunas consideraciones a evaluar al analizar las herramientas de chat:

- ¿Los mensajes de chat enviados a través de plataformas de video se almacenan en la computadora del usuario o en la nube? ¿Puede modificarse este entorno para mejorar la protección de la privacidad?
- ¿Tiene la plataforma de la empresa acceso al historial de video y a la información personal identificable de la persona que se unió a la llamada? ¿Puede modificarse este entorno para mejorar la protección de la privacidad?
- ¿Tiene la agencia acceso al historial de video o a la información personal identificable de la persona que se unió a la llamada? ¿Puede modificarse este entorno para mejorar la protección de la privacidad?

Estas y otras preguntas son importantes para comprender si el video es la mejor opción. Para obtener más información sobre los servicios por video, visite [Comunicación con los Sobrevivientes Mediante Video: Mejores Prácticas](#).

El **chat en línea** puede ser una herramienta práctica para los/las sobrevivientes que desean mantener conversaciones rápidas con otra persona, personas que podrían no tener un ancho de banda de Internet sólido o en el caso de que no sea seguro mantener una conversación en voz alta. Para obtener más información sobre los servicios por chat, vea nuestro [Chat con Sobrevivientes: Mejores Prácticas](#).

Los **mensajes de texto** podrían ser una excelente opción para los/las sobrevivientes siempre que sientan que es un método seguro para comunicarse. Los hilos de las conversaciones podrían quedar grabados en el teléfono y potencialmente se podría identificar que están buscando ayuda. Para más información sobre mensajes de texto, visite [Mensajería Directa y Mensajes de Texto con Sobrevivientes: Mejores Prácticas](#).

**Llamadas telefónicas:** muchas veces es necesario realizar una llamada a la antigua. Las llamadas telefónicas pueden ser increíblemente útiles para los/las sobrevivientes o testigos que buscan servicios de apoyo para un familiar o un/a amigo/a. También ofrecen más privacidad si la persona no se siente cómoda escribiendo sus preguntas o preocupaciones de manera que podrían ser vistas más tarde por otras personas. Si cuenta con líneas directas o recibe llamadas de los/las sobrevivientes en teléfonos celulares, visite [Mejores Prácticas para la Intercesoría Móvil](#), [Comunicaciones Telefónicas con Sobrevivientes: Mejores Prácticas](#) y [Uso de Teléfonos Móviles para Comunicarse con Sobrevivientes: Mejores Prácticas](#).

#### **Paso 4: evaluar las plataformas**

Ahora que identificó las necesidades de la comunidad, los fondos, la capacidad del personal y el tipo de servicio que mejor funcionará, puede volcarse a la evaluación de productos específicos.

¿La plataforma está diseñada de forma que se adapta a las necesidades de su comunidad, la capacidad de funcionamiento de su personal y sus obligaciones de confidencialidad? Si cuenta con personal de TI, deberían ayudar a considerar si la plataforma cuenta con cifrado de extremo a extremo, si se almacenan datos y en qué lugar, y los riesgos asociados con filtraciones y uso indebido. Es importante considerar que ningún producto o plataforma será etiquetada como “De conformidad con VAWA/FVPSA/VOCA”. Muchas plataformas se promocionan como “De conformidad con HIPAA”, pero es importante recordar que la HIPAA no es lo mismo que VAWA/FVPSA/VOCA, y deberá realizar un análisis más profundo de las características de seguridad y privacidad del software para asegurarse de que cumpla con sus obligaciones de confidencialidad. Nuestros folletos [Seleccionar un Proveedor](#) y [Plataformas de Comunicación Digital y Videoconferencia](#) pueden ayudar con el proceso. No podemos respaldar las herramientas, pero nuestros materiales desglosan las características e información básicas en un intento de facilitar el proceso para usted.

### **Paso 5: ¡la implementación! Aspectos que debe tener en cuenta:**

- A. Pruébalo una y otra vez.** Deberá poner a prueba el funcionamiento del software para ver si funciona en diferentes dispositivos. Deberá contar con personal de TI o de otro departamento que se sienta cómodo desempeñando el rol de expertos/as internos/as para su agencia y ayudando a solucionar problemas. Además, deberá familiarizarse con el tiempo que demora el establecimiento de los mensajes y las llamadas, y la reacción de su computadora o dispositivo móvil. ¿Comenzó a funcionar más lento? Además, puede resultar útil comunicarse con un/a representante de servicio al cliente para probar el tiempo que demorará en obtener una respuesta si sucede algo. Comprender el funcionamiento de la plataforma es importante para ayudar a que la transición se desarrolle sin problemas. Desarrolle un plan de contingencia si el servicio se cae o si el/la sobreviviente debe desconectarse rápidamente, y hágale saber estos

planes a cada usuario/a al comienzo de la llamada, la conversación por mensajes de texto o el chat por video.

**B. Verificar las configuraciones y asegurarse de que prioricen la privacidad.**

Antes del lanzamiento, revise las configuraciones de seguridad y privacidad de la plataforma que escogió y asegúrese de que estén configuradas de forma que prioricen la privacidad de los/las sobrevivientes con quienes trabaja. Es importante configurar el software para que recopile la menor información posible relativa a las interacciones con el/la sobreviviente. Si no está seguro de dónde encontrar esta configuración, consulte el sitio web de la empresa de software o el centro de ayuda, o llame al servicio de ayuda.

**C. Capacitar al personal.** El personal debería poder probar y familiarizarse con

la aplicación o la plataforma antes de utilizarlas para brindar servicios.

Incluso en estos tiempos en que todo se siente apresurado, tómese el tiempo entre la compra del producto y el lanzamiento para que el personal aprenda a usar todas las funciones necesarias para hacer su trabajo. Tenga en cuenta de qué maneras las habilidades que normalmente usa fuera de la red pueden adaptarse a los espacios en línea y remotos. Además, sea precavido/a con el uso de acrónimos, emojis o jerga de internet. Puesto que suelen tener diferentes significados para distintas personas, pueden ocasionar confusiones y malas interpretaciones accidentalmente.

**D. ¡Brindar servicios!** Ponga el servicio en marcha haciendo lo que usted y su programa mejor hacen: brindar servicios de intercesoría críticos y servicios de apoyo a sobrevivientes. Recuerde analizar la seguridad, privacidad y

confidencialidad cada vez que interactúe con un/a sobreviviente.

Queremos asegurarnos de que toman decisiones informadas respecto de cómo interactuar con nosotros/as. Cada vez que se comunique con un/a

sobreviviente, pregúntele si el método de comunicación sigue siendo seguro y esté preparado/a para ofrecer otras opciones en caso de que no lo sea.

### **Paso 6: reevaluar y recibir asistencia**

Aprendemos mucho durante la prestación de servicios. Podría darse cuenta de que aún hay una brecha en su comunidad, o que el personal no se está adaptando a la tecnología como usted esperaba. Tal vez los/las sobrevivientes no usan la opción de video, pero evidentemente prefieren la disponibilidad del chat. Siempre estamos aprendiendo y mejorando, y esto no será diferente.

El equipo de la Red de Seguridad está aquí para ayudarle a usted y a su agencia a considerar qué servicio, plataforma o método de comunicación será mejor para usted y su comunidad. Comuníquese con nosotros si necesita ayuda, y le deseamos suerte en la prestación de servicios digitales. Como siempre, le agradecemos el importante trabajo que hace todos los días.

© 2020 Red Nacional para Eliminar la Violencia Doméstica, Red de Seguridad Tecnológica. Este producto fue financiado por el acuerdo de cooperación n.º 2019-V3-GX-K017, otorgado por la Oficina para Víctimas de Delito, Oficina de Programas de Justicia, Departamento de Justicia de los Estados Unidos. Las opiniones, los hallazgos, las conclusiones o las recomendaciones aquí expresados pertenecen a los/las contribuyentes y no necesariamente reflejan la postura oficial ni las políticas del Departamento de Justicia de los Estados Unidos.

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