



NNEDV

Seleccionar un Proveedor de Servicios Digitales Lista de Control

Este formulario es un complemento del recurso [Seleccionar un Proveedor para Brindar Servicios Digitales](#) y no tiene la intención de ser una herramienta independiente. Antes de utilizar esta herramienta, lea atentamente el contenido principal, que describe los conceptos clave y profundiza cada sección incluida en esta herramienta. Consulte también el [Conjunto de Herramientas de Servicios Digitales](#) completo para conocer información adicional acerca de la [Evaluación de la Disposición para Brindar Servicios Digitales](#) y las [Mejores Prácticas para los Servicios Digitales](#). [La Red de Seguridad también está disponible](#) para brindar asistencia técnica, incluida la asistencia en la evaluación de la idoneidad de herramientas específicas para las necesidades de su programa.

Empresa: _____ Nombre del contacto: _____

Correo electrónico/Teléfono de contacto: _____

Costos

ÍTEM	COSTO	¿POR ÚNICA VEZ O FIJOS?	ESTIMACIÓN ANUAL
Compra y configuración	\$	<input type="checkbox"/> única vez <input type="checkbox"/> fijos	\$
Aranceles de uso, incluyendo los costos de seguridad adicional	\$	<input type="checkbox"/> única vez <input type="checkbox"/> fijos	\$
Mantenimiento	\$	<input type="checkbox"/> única vez <input type="checkbox"/> fijos	\$
Otros (incluyendo equipo o mejoras de internet):			

Privacidad y seguridad de la información

<p>¿La empresa retiene información sobre cada conversación? (por ejemplo, fecha, horarios, dirección de protocolo de internet, número de teléfono, geolocalización, o un conjunto de datos sobre el dispositivo, el software, o cookies, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Preferible: No se almacenan datos de información identificable.<input type="checkbox"/> OK: Los datos se eliminan automática y rápidamente (entre el 1.º y el 3.º día).<input type="checkbox"/> Precaución: Los datos pueden ser eliminados pero con menor frecuencia o solo de forma manual.<input type="checkbox"/> Inaceptable: Los datos se conservan indefinidamente.
<p>¿La empresa almacena el contenido de la conversación (grabación o transcripción)?</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Preferible: El contenido desaparece automáticamente una vez que la conversación finaliza. La empresa no tiene acceso al contenido en ningún momento.<input type="checkbox"/> Precaución: el contenido puede ser eliminado, pero se conserva por un tiempo o debe ser eliminado de forma manual.<input type="checkbox"/> Inaceptable: El contenido se conserva indefinidamente.
<p>¿La herramienta deja rastros digitales en el dispositivo o en las cuentas de un/a sobreviviente que podrían generar un riesgo a la seguridad o a la privacidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta no deja ningún rastro en el dispositivo ni en la cuenta que pudiese permitirle a alguien saber que el/la sobreviviente se comunicó con su programa.<input type="checkbox"/> Precaución: Esta herramienta deja rastros, pero pueden ser eliminados fácilmente por el/la sobreviviente con ayuda de el/la intercesor/a, o el/la sobreviviente no debería preocuparse sobre estos riesgos.

<p>¿Puede usted asignar diferentes niveles de acceso a los/las usuarios/as (intercesores/as, administradores/as, etc.) de acuerdo con la información identificable que podrían ver de los/las sobrevivientes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: Usted tiene el control absoluto sobre los niveles de acceso y puede añadir o eliminar usuarios/as y modificar su nivel de acceso en cualquier momento sin necesidad de recurrir a la empresa. <input type="checkbox"/> OK: Necesita solicitar a la empresa que añada o elimine usuarios/as o que modifique sus niveles de acceso. La empresa realizará los cambios inmediatamente. <input type="checkbox"/> Precaución: Usted debe solicitar a la empresa que realice los cambios, los cuales no son realizados inmediatamente. <input type="checkbox"/> Inaceptable: Todos/as los/las usuarios/as tienen el mismo nivel de acceso, lo que incluye el acceso a información personal identificable de la víctima.
<p>¿La conversación está encriptada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: Cifrado de extremo a extremo (la información está encriptada en cada punto entre los/las usuarios/as). <input type="checkbox"/> Precaución: La información está cifrada solo en el tránsito entre usuarios/as y en el servidor de la empresa. <input type="checkbox"/> Inaceptable: Los datos no se encriptan.
<p>¿Puede la empresa ver información personal identificable de la víctima?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: No es tecnológicamente posible para ninguna persona de la empresa ver o acceder a la información personal identificable de la víctima (que incluye números de teléfono, direcciones de

	<p>protocolo de internet y contenido de las conversaciones). La empresa no conserva ninguna copia del código de encriptación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Precaución: El programa ha firmado un contrato con la empresa que especifica las políticas y las sanciones para prevenir que los/las empleados/as de la empresa accedan a conversaciones o a datos relacionados con las conversaciones. <input type="checkbox"/> Inaceptable: Los/las empleados/as de la empresa pueden acceder a las conversaciones o a los datos relativos a ellas, y no existen políticas ni sanciones al respecto.
<p>¿La empresa utiliza hardware o servicios de una empresa externa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> OK: El acceso a información que tienen las empresas externas no revela información personal identificable de los/las sobrevivientes que se han puesto en contacto con el programa. <input type="checkbox"/> Precaución: Las empresas externas tienen acceso a información personal identificable, pero existe un contrato que especifica las políticas y las sanciones establecidas para evitar el acceso sin autorización de los/las empleados/as a las conversaciones o a los datos relativos a ellas. <input type="checkbox"/> Inaceptable: Los/las empleados/as de las empresas externas pueden acceder a las conversaciones o a los datos relacionados con ellas, y no existen políticas ni sanciones al respecto.

<p>¿La empresa compartirá o publicará información personal identificable de la víctima?</p> <p>De ser así, ¿en qué circunstancias? ¿De qué manera responde a las solicitudes del gobierno, de la policía o de abogados/as?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: La empresa no vende ni comparte información, y se enfrentará a cualquier solicitud legal con sus propios recursos. También lo/la notificará <u>antes</u> de llevarlo a cabo, para que usted también pueda participar del proceso. Además, todos los datos están codificados y la empresa no tiene acceso a los datos no codificados, por lo cual no puede divulgar ni publicar ningún tipo de dato no codificado de ninguna manera. <input type="checkbox"/> OK: La empresa no vende ni comparte información. Le notificará antes de acatar una solicitud legal, para que usted pueda defenderse. <input type="checkbox"/> Inaceptable: La empresa vende o comparte información. La empresa acatará la solicitud legal sin notificárselo antes a usted.
<p>¿Recibirá una notificación si ocurre una filtración de información?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: Lo/la notificarán inmediatamente y lo/la ayudarán con los recursos jurídicos. <input type="checkbox"/> OK: Lo/la notificarán inmediatamente. <input type="checkbox"/> Precaución: Lo/la notificarán, pero el plazo es poco claro. <input type="checkbox"/> Inaceptable: No lo/la notificarán sobre una filtración de datos.

Accesibilidad

<p>¿Necesitan los/las sobrevivientes descargar una aplicación para utilizar la herramienta?</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Preferible: El/la sobreviviente no necesita realizar ninguna descarga.<input type="checkbox"/> Precaución: El/la sobreviviente deberá descargar un software o una aplicación. <i>(Esto solo sería aceptable para los/las sobrevivientes a quienes la agencia ha podido comunicarles el plan de seguridad y riesgos, incluida la descarga de la aplicación).</i><input type="checkbox"/> Inaceptable: El/la sobreviviente deberá descargar un software o una aplicación. <i>(Esto podría representar un riesgo de seguridad para los/las sobrevivientes en crisis o que no han tenido la posibilidad de evaluar su plan de seguridad y riesgos respecto del uso de la tecnología).</i>
<p>¿Necesitan los/las sobrevivientes crear una cuenta, un perfil de usuario o un nombre en pantalla (esto incluye cualquier requerimiento de darle a la empresa una dirección de correo electrónico o un número de teléfono)?</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta no exige la creación de una cuenta, un perfil o un nombre de usuario/a.<input type="checkbox"/> OK: El/la sobreviviente debe crear una cuenta, un perfil o un nombre de usuario/a, pero no es necesario compartir información personal identificable para la creación de la cuenta. <i>(Esto está bien solo para las herramientas que trabajan con clientes habituales, no para líneas de crisis).</i><input type="checkbox"/> Inaceptable: Un/a sobreviviente debería configurar una cuenta, un perfil o un nombre de usuario/a. <i>(Para herramientas que se utilizan para líneas de respuesta de crisis).</i>

<p>¿Se necesita una conexión de internet robusta para que los/las sobrevivientes utilicen la herramienta o el servicio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta funcionará con poco acceso a banda ancha o sin acceso. <input type="checkbox"/> OK: La herramienta exige banda ancha o datos móviles y los/las sobrevivientes en su área tendrán acceso razonable. O usted ofrece otras opciones. <input type="checkbox"/> Precaución/inaceptable: La herramienta exige acceso robusto a internet y muchos/as sobrevivientes no tienen acceso confiable.
<p>¿Cumple la herramienta con la Ley de estadounidenses con discapacidad (ADA, por sus siglas en inglés) o con los estándares de accesibilidad (por ejemplo, con los Lineamientos de accesibilidad al contenido web)? (Vea los elementos específicos a continuación).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta ofrece muchas funciones de accesibilidad. Podría ser promocionada como de conformidad con la ADA o los estándares específicos de accesibilidad, una parte del sitio web podría describir las funciones de acceso o podría tener políticas de accesibilidad, y existe una manera de informar errores. <input type="checkbox"/> OK: Ofrece algunas funciones de accesibilidad. Podría, o no, tener una parte del sitio web en la que se describen las funciones o las políticas de accesibilidad. <input type="checkbox"/> Inaceptable: No ofrece funciones de accesibilidad.
<p>¿La herramienta es fácil de navegar para las personas con discapacidades cognitivas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta utiliza una disposición consistente y organizada para facilitar la navegación. <input type="checkbox"/> OK: Los/las intercesores/as tienen habilidad para asistir a las víctimas en el uso de la herramienta.

	<input type="checkbox"/> Precaución/inaceptable: Otra persona (un/a cuidador/a u otra persona) debería ayudar al/a la sobreviviente para que utilice la herramienta.
<p>¿La herramienta o el servicio son compatibles con tecnologías de lectura de pantalla para las personas con discapacidades visuales?</p>	<input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta ha sido probada con diferentes lectores de pantalla. Incluye funciones de accesibilidad como etiquetas alt, descripciones largas o textos para todas las imágenes, los videos o los archivos de audio, audio descriptivo para los videos y formularios y tablas accesibles. Los/las usuarios/as pueden cambiar el tamaño y el estilo de las fuentes, el contraste de color y tiene opciones para la lectura de texto dentro de las imágenes. <input type="checkbox"/> OK: La herramienta es compatible con algunos lectores de pantalla o es navegable para los/las usuarios/as de lectores de pantalla, pero aun hay algunas “trampas”, como etiquetas redundantes. <input type="checkbox"/> Inaceptable: La herramienta no es compatible.
<p>¿La herramienta o el servicio son compatibles con el subtulado oculto o la interpretación ASL (en caso de audio o video)?</p>	<input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta tiene funciones integradas que respaldan el subtulado oculto y la interpretación ASL, o la opción de crear transcripciones para los videos y los audios. <input type="checkbox"/> OK: Existe una solución al respecto y es aceptable para los/las sobrevivientes. <input type="checkbox"/> Inaceptable: La herramienta no es compatible y no hay soluciones alternativas disponibles.

<p>¿La herramienta es compatible con la tecnología de asistencia para las personas con discapacidades físicas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta es compatible con los dispositivos de asistencia tecnológica. <input type="checkbox"/> OK: Existe una solución al respecto y es aceptable para los/las sobrevivientes. <input type="checkbox"/> Inaceptable: La herramienta no es compatible y no hay soluciones alternativas disponibles.
<p>¿La empresa ofrece traducción o interpretación de idiomas? De ser así, ¿las proporciona una máquina o una persona?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta permite que un/a intérprete calificado/a se una a la conversación en directo. <input type="checkbox"/> OK: Existen soluciones alternativas posibles como una línea de audio separada para videollamadas y seminarios web, o podría agregarse un/a intérprete a la conversación vía chat, mensaje de texto o correo electrónico. <input type="checkbox"/> Precaución: La herramienta ofrece traducción automática, la cual puede desactivarse. <input type="checkbox"/> Inaceptable: La herramienta ofrece traducción automática, la cual no puede desactivarse.

Características y personalización

<p>¿La herramienta admite emojis, fotos y video? ¿Se puede desactivar esa función?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> OK: La herramienta permite el uso de emojis, fotos y videos, y usted puede personalizar los ajustes para desactivar algunos de ellos o todos. <input type="checkbox"/> Precaución: La herramienta permite el uso de emojis, fotos y videos, pero no puede activarlos o desactivarlos para crear una configuración personalizada cuando desee que estén disponibles para su uso. (Esto implica que deberá confiar o comentarle a los/las intercesores y los/las sobrevivientes si pueden o no utilizar estas funciones).
<p>¿Puede configurar mensajes “pregrabados” o copiar y pegar mensajes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: La herramienta le permite escribir una cantidad ilimitada de mensajes pregrabados que pueden insertarse fácilmente en una conversación y pueden actualizarse en cualquier momento. <input type="checkbox"/> OK: La herramienta permite una cantidad limitada de mensajes “pregrabados” y deberá consultar con la empresa si desea realizar actualizaciones o cambios en los mensajes. <input type="checkbox"/> Precaución: La herramienta solo ofrece mensajes estándar que usted no puede modificar y que no se adaptan a su programa.
<p>¿Existe una integración multiplataforma? (Por ejemplo, ¿puede el/la sobreviviente ponerse en contacto a través de mensajes de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> OK: La herramienta no ofrece esta función. O por el contrario, la herramienta sí ofrece este servicio, pero usted puede activar o desactivar la función desde la plataforma (por ejemplo, cierta integración multiplataforma podría no ser preferible).

texto, redes sociales, <i>chat</i> seguro, etc.?)	<input type="checkbox"/> Inaceptable: La herramienta brinda estas integraciones y usted no puede activarlas o desactivarlas. Cierta información identificable podría compartirse entre distintas plataformas.
---	--

Servicio al cliente

Soporte técnico y resolución de problemas	<input type="checkbox"/> Preferible: La empresa ofrece servicio al cliente y soporte técnico dedicado las 24 horas del día, los 7 días de la semana. <input type="checkbox"/> OK: La empresa no brinda soporte técnico las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Sin embargo, responde preguntas en un período razonable. La herramienta es fácil de usar, y su personal y los/las voluntarios/as pueden resolver problemas comunes O usted cuenta con personal informático dedicado o consultores/as que le brindan asesoramiento. <input type="checkbox"/> Precaución: La empresa no cuenta con un equipo de servicio al cliente o con soporte técnico confiable. Su agencia cuenta con personal informático confiable que se siente cómodo trabajando con la herramienta y tiene el acceso necesario para colaborar. <input type="checkbox"/> Inaceptable: La empresa no cuenta con soporte técnico confiable y su agencia no tiene acceso a personal informático.
---	---

<p>¿Existe un límite para la cantidad de usuarios/as que admite su programa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: La cantidad de usuarios/as es ilimitada (incluye a su personal y las personas que se ponen en contacto con usted para recibir ayuda). <input type="checkbox"/> OK: Hay un límite para los/las usuarios/as (para su personal y para las personas que buscan ayuda) que está muy por encima de sus necesidades previstas y el costo para añadir usuarios/as adicionales es razonable. <input type="checkbox"/> Precaución: El límite para añadir usuarios/as (para su personal y para las personas que buscan ayuda) es suficiente. El costo para añadir usuarios/as adicionales es significativo.
<p>¿Qué ancho de banda de internet es necesario para que sus intercesores usen la herramienta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: Su programa no deberá mejorar el ancho de banda de internet ni el equipo. <input type="checkbox"/> OK: Su programa tiene el presupuesto para realizar cualquier actualización necesaria. <input type="checkbox"/> Precaución: La empresa no está segura sobre si usted necesitará realizar actualizaciones. <input type="checkbox"/> Inaceptable: El ancho de banda requerido no está disponible en su área o usted no puede afrontar el costo de las mejoras.
<p>¿Cuál es el registro de la empresa respecto de las interrupciones en el sistema? ¿Cuál es su plan en caso de que ocurra una interrupción imprevista?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preferible: La empresa implementa sistemas para evitar las interrupciones programadas, y tiene un plan elaborado para afrontar las interrupciones imprevistas. <input type="checkbox"/> OK: La empresa informa con anticipación las interrupciones programadas y trabaja para asegurar que tengan el mínimo efecto posible en los/las

<p>¿El mantenimiento regular que realiza la empresa tendrá algún efecto en sus servicios?</p>	<p>usuarios/as. También cuenta con un plan para afrontar las interrupciones imprevistas.</p> <p><input type="checkbox"/> Precaución: Las interrupciones programadas de la empresa interfieren con sus servicios o la empresa no cuenta con un plan para afrontar las interrupciones imprevistas.</p>
---	---

© 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 para obtener la última versión de este y otros materiales.