



NNEDV

## Uso de Tecnología para Comunicarse con Sobrevivientes Durante una Crisis de Salud Pública

En una crisis de salud pública como la actual pandemia de COVID-19, en la cual [los/las funcionarios/as de salud pública recomiendan el "aislamiento social"](#) para disminuir la propagación de la infección, el uso de tecnología como las videollamadas o los *web chats* pueden ser herramientas útiles para comunicarse con los/las sobrevivientes de forma remota.

**A la hora de considerar nuevas tecnologías, los/las sobrevivientes deben estar en el centro de nuestra toma de decisiones.** Esto es válido en tiempos corrientes y debe aplicarse incluso ante una crisis de salud pública. En la práctica, esto implica priorizar el acceso y la privacidad.

Los servicios digitales ofrecen más medios para que los/as sobrevivientes se conecten con los servicios de apoyo e intercesoría. Recientemente desarrollamos un **Conjunto de Herramientas de Servicios Digitales**, disponible en [inglés](#) y en [español](#). El conjunto de herramientas incluye guías, hojas de trabajo y seminarios en línea grabados que se centran en evaluar la capacidad, escoger una plataforma y un proveedor y en las mejores prácticas para los diversos tipos de herramientas, que incluyen mensajes de texto, *chat* y video.

Si bien la Red de Seguridad Tecnológica recomienda un enfoque reflexivo y planificado para el uso de la tecnología, el carácter de urgencia de la actual crisis de salud pública puede dar lugar a que muchos programas opten por tecnologías como video o web chat en el corto plazo. **Aconsejamos a los programas que implementan servicios digitales durante la actual pandemia de COVID-19, a hacerlo temporalmente** y a reconsiderar su decisión cuando la pandemia haya terminado. Consulte también nuestro [Conjunto de Herramientas de Servicios Digitales](#) para obtener una guía de las mejores prácticas respecto del uso de tecnología que incluye [chat](#), [video](#), [mensajes de texto](#) y otras herramientas.

**Aconsejamos a los programas limitar la adopción de estas herramientas en la intercesoría constante o en las conversaciones programadas con los/las sobrevivientes.** Entienda que la [Línea Directa Nacional para la Violencia Doméstica](#), [RAINN - la Línea Directa Nacional para la Agresión Sexual](#) y algunas líneas directas nacionales ofrecen chat en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana y enviar mensajes de texto en inglés y en español, junto con referidos a servicios locales e intercesoría para las personas que se ponen en contacto por primera vez durante una crisis. [Lea más sobre cómo elegir un tipo de tecnología o plataforma para brindar servicios.](#)

A continuación se detalla una lista de herramientas que los programas podrían contemplar para comunicarse con los/las sobrevivientes de forma remota, que creemos que cumple con los estándares de mejores prácticas actuales de privacidad y confidencialidad. **Si bien no respaldamos estas herramientas**, son apropiadas para proteger la privacidad de la manera en la que están configuradas actualmente.

- [ResourceConnect](#) – *web chat*, mensajes de texto, videollamadas
- [Jitsi](#) – videollamadas y grupos
- [Gruevo](#) – videollamadas y grupos
- [Cyph](#) – videollamadas, mensajería y grupos
- [Doxy.me](#) – videollamadas y grupos

Compartimos esta lista en un intento de reducir los riesgos de privacidad que provienen de adoptar herramientas de forma precipitada, sin dedicarles el tiempo necesario para evaluarlas detenidamente. Es importante optar por herramientas que no creen barreras para los/las sobrevivientes (por ejemplo requisitos para descargar una aplicación o crear una cuenta), que prioricen la privacidad y que minimicen la recopilación de datos. [Lea más sobre la selección de un proveedor.](#)

**La seguridad y privacidad del sobreviviente son importantes.** Comunicarse con los/las sobrevivientes a través de la tecnología conlleva riesgos y beneficios. A continuación, se mencionan tres riesgos claves, y puede leer más en nuestra guía

de [Evaluación de la Disposición para Brindar Servicios Digitales](#).

- *Seguridad Personal*: la comunicación por mensaje de texto, correo electrónico y *chats* en línea dejan un rastro que puede revelar que el/la sobreviviente está buscando ayuda, al igual que otros detalles que podrían comprometer la seguridad. Por ejemplo, el software para videollamadas también puede almacenar automáticamente el historial de llamadas.
- *Pérdida de la privacidad*: más allá de los riesgos relacionados con la seguridad personal, un/a sobreviviente también puede ver afectada su privacidad por los hilos de mensajes. Si alguien los ve sin su consentimiento, el/la sobreviviente perderá el control sobre su decisión de divulgar el maltrato.
- *Confidencialidad*: cuando los/las intercesores/as usan dispositivos móviles para comunicarse con los/las sobrevivientes, los hilos de conversación y otros expedientes relacionados incluyen información personal identificable.

**El uso de la tecnología para comunicarse con sobrevivientes también permite colaborar con la salud y el bienestar de la intercesoría.** Es importante tener en cuenta que el uso de las cuentas o los dispositivos móviles personales de los/las intercesores/as, para enviar mensajes de texto o realizar llamadas o videollamadas, aumenta los riesgos de privacidad y puede deteriorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y el cuidado personal de un/a intercesor/a. Por ejemplo, si el teléfono personal de un/a intercesor/a es el principal medio de contacto de un/a sobreviviente con el programa, podría llamarlo/a o enviarle mensajes de texto en mitad de la noche. Una crisis como la del COVID-19 no debería contrarrestar nuestro compromiso por defender el bienestar. Los/las intercesores/as deben tener días libres de servicio para obtener el descanso y la alimentación adecuados, dos puntos clave determinados por los/las funcionarios/as de la salud pública para mantener un sistema inmunológico fuerte.

**Recomendamos ofrecer cuentas y dispositivos propios del programa.** Esto permite un mejor control del personal entre turnos y puede aumentar las

medidas de seguridad y privacidad. [Lea más acerca de las mejores prácticas para la intercesoría móvil.](#)

Entendemos que, en cualquier crisis de salud pública, el acceso a los servicios puede ser aun más difícil para los/las sobrevivientes que buscan recursos y apoyo. Adaptar las operaciones para satisfacer las necesidades de los/las sobrevivientes y comprender los riesgos que conlleva la prestación de servicios digitales ayuda a garantizar que los/las sobrevivientes y el personal cuenten con la información que necesitan para obtener ayuda y llevar a cabo su trabajo de la mejor forma posible.

Lea más sobre el [uso de la tecnología en las operaciones diarias de su programa.](#)

Si su agencia tiene preguntas o necesita asesoramiento adicional respecto de la implementación de los servicios digitales. Póngase en contacto con el Equipo de la Red de Seguridad escribiendo a [safetynet@nnev.org](mailto:safetynet@nnev.org). También puede comunicarse con el equipo de Capacitación de Asistencia Técnica de Coaliciones para realizar otras consultas sobre el virus COVID-19 escribiendo a [capacity\\_ta@nnev.org](mailto:capacity_ta@nnev.org).

© 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, hallazgos, conclusiones o 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://www.techsafety.org) para obtener la última versión de este y otros materiales.