



NNEDV

Grupos de Apoyo en Línea para Sobrevivientes

Los grupos de apoyo en línea pueden ser una forma valiosa para que los/las sobrevivientes se conecten con otros/as sobrevivientes que no pudieron conocer en persona. Hay una amplia variedad de opciones tecnológicas para conectar a los/las sobrevivientes a través de la tecnología, incluidos los foros en línea en los cuales los/las sobrevivientes pueden leer y publicar mensajes en cualquier momento, y videollamadas o *web chats* en grupos en línea en tiempo real.

Mejores prácticas para la comunidad en línea

Cualquiera sea la tecnología que decida ofrecer, las plataformas utilizadas para los grupos de apoyo deberían ser privadas y seguras, y que solo los/las sobrevivientes y los/las facilitadores/as del grupo puedan participar. Los foros en línea deberían ser moderados por un/a miembro del personal para controlar lo que se publica, contactar a los/las sobrevivientes y ofrecer información adicional acerca de los servicios disponibles, según sea necesario. Los grupos de apoyo por audio o video deberían ser facilitados de la misma manera que los grupos en persona.

Como con cualquier grupo en persona, los grupos de apoyo en línea deben ser claros respecto del objetivo del grupo, el método de ayuda o moderación, el tiempo y los acuerdos del grupo. Los acuerdos del grupo deberían incluir algunos puntos específicos respecto de la tecnología, por ejemplo, no guardar ni tomar fotos de pantalla de las conversaciones ni de la información de contacto de otras personas. Si la tecnología que utiliza permite grabar o descargar el contenido de la conversación, no use estas funciones y asegúrese de deshabilitar esas opciones para los/las participantes.

Ayude a los/las sobrevivientes a navegar los riesgos de seguridad y privacidad relacionados con la participación en el grupo.

1. Comuníquese con los/las sobrevivientes para hablar sobre la seguridad y la privacidad de sus dispositivos.
 - A los/las sobrevivientes que utilizan un teléfono para unirse al grupo, hágales saber que existen riesgos y que también hay medidas que pueden adoptar para aumentar la seguridad de sus teléfonos. Puede adaptar la información o derivar a los/las sobrevivientes a nuestro folleto [12 Consejos sobre Seguridad y Privacidad en Telefonía Celular](#).
 - A los/las sobrevivientes que utilizan una computadora o un navegador de Internet para unirse al grupo, hágales saber que cualquier sitio Web que visiten puede almacenarse en el historial del navegador. Puede compartir estas [Sugerencias de Privacidad para los Navegadores de Internet](#).
2. Para los grupos de videollamadas o llamadas por voz, incluso si los dispositivos de los/las sobrevivientes son seguros, sus conversaciones de voz o video podrían ser escuchadas por otra persona en el lugar, incluida la persona abusiva.
3. Hágales saber que los correos electrónicos, los mensajes de texto u otros mensajes que reciban de usted pueden ser vistos por cualquier persona que tenga acceso a sus dispositivos o a sus cuentas. Comparta estos [Consejos de Seguridad y Privacidad en Internet](#).
4. Dé instrucciones claras y sencillas sobre cómo conectarse al grupo por medio de la tecnología. Puesto que la comodidad y las necesidades de accesibilidad relativas a la tecnología pueden variar en función de los/las sobrevivientes, asegúrese de ponerlas a prueba antes con otras personas del personal para saber cómo será la experiencia desde el punto de vista del/de la sobreviviente. Tenga en cuenta que muchas herramientas requieren que el navegador del/de la usuario/a esté actualizado.
5. Garantice las oportunidades para el consentimiento informado respecto de la información personal identificable (PII) que su programa o la tecnología

recopilará y de qué manera su programa protegerá la información. Lea más acerca del [Consentimiento digital por escrito](#) y del proyecto de las [Políticas de Privacidad](#).

Por lo general, los programas deberían invitar a los/las sobrevivientes que el programa conoce y que expresaron interés en participar. Esto puede ayudar a garantizar que los miembros del grupo estén preparados para las discusiones y a minimizar el riesgo de suplantación de la identidad.

Los grupos de apoyo que se crean para los/las sobrevivientes que no conocen el programa requieren que el programa formule criterios para garantizar que la persona es apropiada para el grupo. Este abordaje tiene el potencial de parecer no deseado o comprometer la privacidad de el/la sobreviviente. Además, puesto que ninguna investigación garantizaría por completo que no ingrese un/a participante inapropiado, sería fundamental garantizar que las personas estén atentas respecto de la información personal que comparten en el grupo.

Aviso: si su programa piensa ofrecer un grupo terapéutico facilitado por un/a profesional de la salud mental, debería buscar orientación adicional respecto del cumplimiento de HIPAA¹ y las mejores prácticas para el suministro de la “telemedicina para la salud mental”.

¿Cómo desean conectarse los sobrevivientes?

En tiempo real vs. en cualquier momento (sincrónico vs. asincrónico)

Se pueden planificar videollamadas y *web chats* en línea para permitir que todos/as estén juntos/as al mismo tiempo, de forma que se sienta como un grupo de apoyo tradicional. Alternativamente, puede haber grupos de mensajería y

¹ AVISO: la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) regula de qué manera se comparte la información entre los proveedores de atención médica y las aseguradoras, y no es relevante para la intercesoría basada en la comunidad.

foros en línea disponibles las 24 horas los 7 días de la semana, lo que permite a los/las sobrevivientes entrar y salir según sus tiempos.

Establecer una conexión vs. anonimato

De todas las opciones de tecnología, el video es el que más probablemente le permite a los/las sobrevivientes establecer conexiones más personales entre ellos/ellas al permitir indicios visuales y auditivos, y se sentirá más como reunirse en grupo (solo que en línea). El *web chat* en línea y los foros en línea permiten un mayor grado de anonimato; los/las sobrevivientes solo comparten la información que deciden compartir o que el programa solicita que los/las participantes compartan como parte del grupo. La mensajería de texto por teléfono móvil tradicional y el correo electrónico no son métodos tan personales, pero implican compartir cierta información personal identificable relacionada con la cuenta de correo electrónico o el número de teléfono (a menos que se usen cuentas diferentes o se establezcan números diferentes específicamente para este fin).

De duración limitada o de uso libre

Como en los grupos personales, un grupo en línea puede ser de duración limitada o de uso libre. Si el grupo es de uso libre, el programa probablemente querrá contar de todas formas con un método para investigar a los/las potenciales participantes a fin de evitar participantes en broma o que una persona abusiva se una al grupo. Vea la sección anterior sobre las Mejores prácticas para la comunidad en línea para obtener más información.

Consideraciones de seguridad, privacidad y accesibilidad

Existen ventajas y desventajas para cada opción al considerar la privacidad, seguridad, confidencialidad y accesibilidad. A continuación se mencionan algunas preguntas para hacer respecto de cualquier tipo de tecnología que esté considerando para que los/las sobrevivientes se conecten entre sí:

1. **Accesibilidad:** ¿Cuáles son las barreras (tecnológicas) que enfrenta un/a participante? Podrían incluir el acceso a través de una aplicación o un navegador, el ancho de banda necesario para videos o cargos adicionales por los datos usados en una llamada, el idioma, etc. Lea más acerca de la [accesibilidad y tecnología de apoyo](#).
2. **Privacidad en el grupo:** ¿Cuáles son las opciones de privacidad disponibles para un/a participante en términos del espacio en línea? Algunas opciones incluyen permitir que los/las sobrevivientes escojan el nombre o el seudónimo que se mostrará, establecer una interacción para permitir que los/las sobrevivientes se comuniquen directamente entre ellos/ellas o mediante una moderación.
3. **Dispositivos de los sobrevivientes:** ¿Cuáles son las consideraciones de privacidad y seguridad que los/las sobrevivientes deben tener en cuenta respecto de sus dispositivos? Esto incluiría aplicaciones, registros que podría implicar la reunión, el historial del navegador, el acceso al dispositivo por parte de la persona abusiva, etc.
4. **Obligaciones de confidencialidad del programa:** ¿Cuáles son las implicaciones de confidencialidad en términos de la recopilación y/o el almacenamiento de información personal identificable de los/las participantes (por ejemplo el nombre, el número de teléfono, la dirección de protocolo de internet u otro tipo de información que, combinada, podría ser personalmente identificable) y las conversaciones que mantienen? Esto incluye acceso a la información acerca de los/las participantes por otros/as participantes, su programa o la empresa de la tecnología.

Herramientas para grupos en tiempo real

Web chat en línea

Utilice un servicio en el cual los/las sobrevivientes solo hagan clic en un enlace para dirigirse a una dirección web específica a una hora programada, en lugar de

usar cuentas personales que ya tengan los/las sobrevivientes, como redes sociales o cuentas en la nube. De esta manera, no deben iniciar sesión con una cuenta ni vincular su información personal con el grupo. Lea más acerca de las mejores prácticas para comunicarse con los/las sobrevivientes por medio del [chat](#).

- **Ventajas:** el chat por medio de una dirección web o de un enlace ofrece una manera para que los/las sobrevivientes se conecten entre ellos/ellas en tiempo real a la vez que usan menos información o ancho de banda (una consideración importante para personas que se encuentran en zonas rurales o tienen planes de datos limitados). Los/las sobrevivientes también tienen opciones para un anonimato relativo en función de los lineamientos que establezca el programa. Los/las sobrevivientes pueden unirse al grupo incluso si hay otra persona cerca sin que los/las escuchen.
- **Desventajas:** si bien el *web chat* en línea se da en tiempo real, puede sentirse más impersonal que los grupos que participan por video. Además, es más desafiante para los/las facilitadores/as que moderar mensajes. El soporte de acceso al lenguaje es muy limitado con esta tecnología, ya que la traducción en tiempo real solo está disponible actualmente a través de la traducción automática, que no es apropiada para este contenido.

Videollamadas

Como con el *web chat* en línea, utilice opciones más seguras y privadas que permitan que los/las sobrevivientes solo deban hacer clic en un enlace para unirse a la llamada sin la necesidad de descargar una aplicación, crear una cuenta o compartir información personal de contacto. Es mejor evitar el uso de cuentas personales que ya tengan los/las sobrevivientes. Lea más acerca de las mejores prácticas para comunicarse con los/las sobrevivientes por medio del [video](#).

- **Ventajas:** conexión más personal entre miembros del grupo, ya que pueden verse y escucharse. Se puede contar con interpretación de lenguaje de

señas (ASL) u otro tipo de intérpretes de idioma por medio de conferencia en el grupo.

- Desventajas: los/las sobrevivientes con un ancho de banda de Internet limitado o planes de datos limitados podrían no participar íntegramente. Algunos/as sobrevivientes pueden no sentirse cómodos/as estando en video y tal vez deban encontrar un lugar privado en donde otras personas no puedan escucharlos/as o verlos/as.

Herramientas para grupos de ingreso en cualquier momento

Con herramientas que permiten que las personas publiquen y lean mensajes en cualquier momento, es importante que los/las sobrevivientes sepan que podrían no recibir respuestas inmediatas de otros/as miembros o del personal del programa. También hay riesgos de privacidad adicionales relacionados con la creación de una cuenta de usuario, la recepción de notificaciones respecto de actualizaciones de grupos y los riesgos de suplantación de la identidad si otras personas usan la cuenta de un/a sobreviviente para acceder al espacio del grupo.

Foros en Línea

Estos son sitios Web a los cuales los/las sobrevivientes pueden ingresar para leer y publicar mensajes junto con otros/as miembros del grupo.

- Ventajas: en función del foro anfitrión específico y de los lineamientos que establezca el programa, los/las sobrevivientes pueden participar de una forma bastante anónima. Además, el/la facilitador/a del grupo puede moderar los mensajes, proporcionar recursos a los/las sobrevivientes y aprobar o eliminar miembros según sea necesario.
- Desventajas: algunos/as sobrevivientes pueden sentirse “anticuados” respecto de la tecnología y tal vez sea necesario recordarles consultar el grupo y realizar un seguimiento de sus datos de acceso.

Grupos de mensajería de texto

La *mensajería básica* usa la aplicación de mensajería predeterminada de nuestros teléfonos. Lea más acerca de la comunicación con los/las sobrevivientes por medio de la [mensajería o mensajes de texto](#).

- Ventajas: los/las sobrevivientes no necesitan descargar aplicaciones ni registrarse para recibir nuevos servicios.
- Desventajas: el uso de los números principales de teléfono de los/las sobrevivientes en un grupo implica riesgos a la privacidad y la seguridad.
- Opciones: aliente a los/las sobrevivientes a crear números de teléfono virtuales, como Google Voice, o a usar una aplicación de mensajería segura.

Las *aplicaciones de mensajería segura* tienen una apariencia muy similar a los mensajes de texto, pero ofrecen un mayor grado de seguridad para las conversaciones. Algunos ejemplos incluyen Signal, WhatsApp y muchas más.

- Ventajas: los/las sobrevivientes tienen más opciones respecto de la información personal que comparten entre ellos/ellas, y se puede acceder a los mensajes desde más de un dispositivo (por ejemplo, si un/a sobreviviente pierde su teléfono).
- Desventajas: la aplicación es tan segura como el dispositivo y la cuenta del/de la sobreviviente. Si otra persona accede a su dispositivo y a la aplicación, la privacidad del grupo podría verse comprometida.

Las *aplicaciones de mensajes que “desaparecen”* también parecen similares a los mensajes de texto, pero los mensajes desaparecen al poco tiempo después de ser leídos. Estas aplicaciones suelen permitir que los/las usuarios/as creen cuentas o perfiles que no están vinculados con un nombre real. Algunos ejemplos incluyen Snapchat y Telegram.

- Ventajas: es menos probable que una persona lea los mensajes posteriormente, aunque un [programa espía \(spyware\)](#) (en Inglés) podría seguir siendo un factor de riesgo (supervisión en tiempo real). Al igual que con otras aplicaciones de mensajería segura, los/las sobrevivientes pueden tener más opciones respecto de la información personal que comparten entre ellos/ellas, y se puede acceder al grupo desde más de un dispositivo.
- Desventajas: como se indicó anteriormente, la aplicación es tan segura como el dispositivo y la cuenta del/de la sobreviviente. Si otra persona accede a la aplicación o si el dispositivo tiene un programa espía (spyware) instalado, la privacidad del grupo podría verse comprometida.

Grupos por correo electrónico

Los programas pueden establecer grupos por correo electrónico a través de un servicio reducido, pago y seguro. Los correos electrónicos enviados a las direcciones del grupo se entregan en la bandeja de entrada del/de la sobreviviente, y ellos/ellas envían mensajes al grupo a través de sus cuentas de correo electrónico. Lea más acerca de las mejores prácticas para comunicarse con los/las sobrevivientes por medio del [correo electrónico](#).

- Ventajas: este es un tipo de tecnología común al que muchas personas tienen acceso. Los/las sobrevivientes no deben descargar una aplicación ni recordar datos de inicio de sesión, lo cual puede facilitar el acceso al grupo.
- Desventajas: existen riesgos de privacidad y seguridad para los/las sobrevivientes que reciben mensajes de correo electrónico en sus bandejas de entrada y cuyos mensajes se guardan en la carpeta “enviados”.

Plataformas no recomendadas para los grupos en línea

- Los grupos de correo electrónico disponibles de forma gratuita, como Google Groups o Yahoo Groups, ofrecen el análisis del contenido del correo

electrónico con fines comerciales, y permiten que terceros también lo hagan.

- Las páginas o los grupos de las redes sociales, incluso si son “privados”, no son lo suficientemente seguros para los grupos de apoyo para sobrevivientes. Algunas preocupaciones incluyen que su información personal y su identidad sería compartida con otros/as miembros del grupo, y la compañía de la red social tendría acceso a las personas que participan en el grupo. Algunas compañías de redes sociales analizan el contenido de forma rutinaria para generar perfiles comerciales para los/las usuarios/as. También existe el riesgo de que el grupo sea *hackeado*, como sucedió con un [grupo privado de Facebook en 2019, que fue intervenido por personas agresivas con los/las sobrevivientes](#) (en Inglés).

Recursos Adicionales

Consulte nuestro [Conjunto de Herramientas de Servicios Digitales](#) para obtener información más específica acerca de la [evaluación de la disposición de su programa](#) para ofrecer servicios digitales, elegir una [plataforma](#) y un [proveedor](#), y las [mejores prácticas](#) al usar la tecnología para comunicarse con sobrevivientes.

© 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.