



## Cómo analizar los métodos seguros de comunicación con los sobrevivientes

Antes de pedirle a un/una sobreviviente que complete un formulario de preguntas acerca de los métodos seguros de comunicación, debe mantener una conversación. Las formas en las que un/a sobreviviente desea comunicarse con su programa deben coincidir con sus necesidades. Un programa nunca debe ponerse en contacto con un/a sobreviviente por un medio que el/la sobreviviente no haya indicado específicamente que sea seguro y privado. Cuando hable con un/a sobreviviente acerca de la forma en la que el programa puede comunicarse con el/ella, debe ponerse énfasis en ayudar al/a la sobreviviente:

- identificar sus objetivos;
- considerar si la forma de contacto del programa con el/la sobreviviente cumple con los objetivos o de qué manera puede cumplirlos;
- tener en cuenta los riesgos actuales o futuros que pudieran surgir si el programa se comunica con el/la sobreviviente de determinadas maneras;
- tener en cuenta formas alternativas para que el programa se ponga en contacto con el/la sobreviviente (por ejemplo, el/la sobreviviente puede comunicarse con el programa nuevamente cuando está listo/a y en una ubicación privada y segura).

Si el/la sobreviviente no desea que el programa se ponga en contacto con él/ella, entonces escriba estas preferencias en un formulario de ingreso o en otro documento en el cual un/a intercesor/a que posteriormente trabaje con el/la sobreviviente pueda encontrar la información fácilmente. NOTA: Aquello que puede ser seguro o privado para un/a sobreviviente puede cambiar; por lo tanto asegúrese de comprobar esta información frecuentemente, o incluso cada vez que se comunica, para asegurarse de que las formas de contacto están actualizadas y responden a los deseos del/de la sobreviviente.

## **Paso 1: Hacer preguntas y brindar información**

- 1)** Guíe el debate con los motivos por los cuales el programa continuará con la comunicación con el/la sobreviviente (por ejemplo, con recursos o información adicionales). Posteriormente ayude al/a la sobreviviente a decidir si desea que el programa se ponga en contacto con él/ella, o si prefiere ser él/ella quien continúe con la comunicación. **Debe quedar claro para el/la sobreviviente que puede elegir si desea continuar con la comunicación y de qué manera.**
- 2)** Si el/la sobreviviente opta por continuar la comunicación con el programa, el programa puede proporcionarle una franja horaria razonable durante la cual la información o el recurso estarán disponibles. Hágale saber al/a la sobreviviente cómo comunicarse con una persona del programa de forma segura y rápida.

Si el/la sobreviviente prefiere que el programa se ponga en contacto con él/ella, pregúntele cuáles son sus formas preferidas para entablar la comunicación. Estas podrían incluir comunicación por teléfono, correo de voz, mensaje de texto, correo electrónico, correo postal u otros medios. Ofrezca los métodos que su programa puede brindar de forma que aumenten la seguridad y privacidad del/de la sobreviviente y que cumplan con sus obligaciones de confidencialidad. Lea más acerca de las [mejores prácticas en nuestro Conjunto de Herramientas de Servicios Digitales](#).

- 3)** Evalúe los posibles riesgos de seguridad o privacidad. Pregunte: ¿Le preocupa que alguien pueda estar controlando su teléfono o computadora? ¿Hay otra persona que use habitualmente su teléfono o computadora y que usted no desearía que vea un mensaje o una llamada nuestra?

## **Paso 2: Analizar cada uno de los siguientes puntos:**

- 1)** Si al/a la sobreviviente le preocupa que otra persona tenga acceso a su teléfono, computadora o cuentas, hable sobre los riesgos comunes relacionados con las diferentes tecnologías. Lea más acerca de la información para compartir en la siguiente sección.

- 2) Qué información puede compartirse de manera segura y privada, como correos de voz, mensajes de texto o correo electrónico.
- 3) Si existen otras cuestiones que mejorarían la seguridad o privacidad de la comunicación, por ejemplo, comunicarse solamente en determinadas horas.
- 4) El derecho del/de la sobreviviente de cambiar la forma en que el programa se pone en contacto con él/ella, o incluso si no desea que continúe comunicándose, en cualquier momento.

### **Paso 3: Tomar notas**

- 1) Complete el formulario **Cómo contactarme** o tome notas de su conversación con **este/a sobreviviente en particular** (no basándose en un hábito o una práctica estandarizada).
- 2) Verifique regularmente y pregunte si el/la sobreviviente desea modificar la manera en que el programa se comunica con él/ella.

### **Puntos de discusión de riesgos comunes**

- Una persona abusiva puede controlar el uso de su teléfono o computadora simplemente revisándolos cuando usted no está, accediendo a sus cuentas a través de otro dispositivo, o acoplado hardware o instalando software o una aplicación que registra todos sus movimientos en el teléfono o la computadora.
- Si le preocupa que alguien esté controlando su teléfono o computadora, podemos hablar sobre los próximos pasos, incluidos los cambios de contraseña, los ajustes de seguridad o la creación de cuentas nuevas.
- Algunos pasos pueden provocar la pérdida de evidencia del maltrato, o la persona abusiva puede intensificar su comportamiento. Podemos elaborar un plan antes de adoptar medidas, o de disminuir o abordar estos riesgos, y usted puede decidir no implementar ninguna medidas.

- Otras personas (amigos, familiares, compañeros de trabajo) que utilizan su teléfono o computadora, incluso si lo hacen una sola vez, podrían ver accidentalmente mensajes o información de llamadas o mensajes. Queremos estudiar de qué manera nos comunicaríamos con usted y qué información intercambiaríamos al hacerlo para incrementar su privacidad tanto como sea posible.
- Podemos hablar acerca de otras maneras en las que puede comunicarse de forma segura y privada, incluido el uso del teléfono de otra persona, o de una computadora de una biblioteca, una escuela o un centro comunitario.

Tal vez desee utilizar esta guía de [Análisis del Uso Indebido de la Tecnología](#) con el/la sobreviviente para ayudarlo/a a determinar si se está haciendo un uso indebido de la tecnología.

#### **Recursos sugeridos para sobrevivientes**

- [Estrategias de Seguridad de Localización y Telefonía](#)
- [Programa Espía \(spyware\) y Seguridad](#)
- [Consejos de Seguridad y Privacidad en Internet](#)

Tal vez deseen consultar nuestras [Herramientas para Sobrevivientes](#) para obtener más información.

© 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.