



Abuso tecnológico en la pandemia y más allá

REFLEXIONES DESDE EL CAMPO

Safety Net Project

NATIONAL NETWORK TO END DOMESTIC VIOLENCE | [TECHSAFETY.ORG](https://techsafety.org)

AGRADECEMOS a los más de 1000 dedicados defensores y profesionales de los sistemas legales que se tomaron el tiempo para completar nuestra encuesta desde diciembre de 2020 hasta enero de 2021. Estamos agradecidos por sus respuestas y su trabajo todos los días junto a los sobrevivientes para contribuir con la seguridad, la privacidad y la recuperación. Reconocemos sus esfuerzos y la fuerza y resiliencia de los sobrevivientes en medio de la pandemia por COVID-19, y las luchas en curso y de larga duración por la liberación individual y colectiva de las múltiples formas de opresión que forman las raíces de la violencia doméstica, la agresión sexual, el acecho y el abuso tecnológico.

Este proyecto 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 contribuyentes y no necesariamente reflejan la postura oficial ni las políticas del Departamento de Justicia de los Estados Unidos.

SAFETY NET, un proyecto de la Red Nacional para Eliminar la Violencia Doméstica, fue fundado en el año 2000 por Cindy Southworth. Nos enfocamos en la intersección de la tecnología y la seguridad al hacer lo siguiente:

- **Trabajar con comunidades, agencias y empresas de tecnología** para abordar cómo la tecnología actual y emergente impacta la seguridad, la privacidad, la accesibilidad y los derechos civiles de las víctimas.
- **Educar a los defensores de las víctimas y al público** en general sobre las formas de usar la tecnología de manera estratégica para aumentar y mantener la seguridad y la privacidad.
- **Capacitar a las fuerzas del orden y los sistemas de justicia, los servicios sociales, los equipos coordinados de respuesta comunitaria y otros** sobre tácticas de maltrato tecnológico y responsabilidad de los ofensores.
- **Abogar por políticas locales, estatales, nacionales e internacionales sólidas** que garanticen la seguridad, la privacidad y los derechos civiles de todas las víctimas y sobrevivientes.

Contáctenos en SafetyNet@nnedv.org y encuentre más información en TechSafety.org.

Reconocimiento de tierras y personas

La oficina de NNEDV se encuentra en las tierras de los Anacostans (Nacotchtank) y a lo largo de los ríos Anacostia y Potomac. Fue desarrollada por el trabajo esclavizado de los negros. Todos debemos aprender historias y escuchar las experiencias presentes, y esforzarnos por honrar, proteger y sostener tanto a la tierra como a los demás.

RESUMEN EJECUTIVO

El abuso tecnológico es un problema generalizado observado por intercesores y profesionales de los sistemas legales en los EE. UU. Las personas que trabajan con sobrevivientes nos dijeron que el abuso de la tecnología aumentó durante la pandemia por COVID-19. Los sobrevivientes y sus comunidades también encontraron barreras adicionales para la seguridad, la justicia y la recuperación. Los defensores y otros proveedores de servicios a las víctimas dentro y fuera de los sistemas legales cambiaron a nuevas formas de usar la tecnología para comunicarse con los sobrevivientes y entre ellos, enfrentando profundos desafíos e inequidades personales, profesionales y sociales preexistentes.

En este informe, se comparten los resultados de una evaluación de necesidades realizada a fines de 2020. Comenzamos a planificar la evaluación antes de la pandemia, y cambiamos los plazos y el alcance durante el transcurso de esta para capturar esta instantánea del abuso tecnológico y los servicios a las víctimas en el momento de la COVID-19.

Los hallazgos no son solo una imagen de un momento congelado en el tiempo. Las implicaciones de las respuestas de más de 1000 proveedores de servicios para víctimas nos ofrecen vislumbres del futuro mundo posterior a la COVID-19, incluidas las tendencias preocupantes en el uso indebido de la tecnología para dañar y controlar a los sobrevivientes, y también nuevas vías prometedoras para aumentar el acceso de los sobrevivientes a los servicios y, en última instancia, a la seguridad, la justicia y la recuperación.

Hallazgos clave:

- Los tipos más comunes de abuso tecnológico (**acoso, limitación del acceso a la tecnología y vigilancia**) aumentaron durante la pandemia.

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

- **Los teléfonos, las redes sociales y la mensajería** fueron las tecnologías más utilizadas indebidamente como táctica de abuso tecnológico.
- Los dispositivos de Internet de las Cosas (IoT), los rastreadores de ubicación de próxima generación y otras tecnologías emergentes se utilizan cada vez más en el abuso tecnológico.
- **La falta de acceso de los sobrevivientes a la tecnología**, a veces llamada la “brecha digital”, es una barrera para acceder a los servicios, el apoyo legal, la corte, y otros servicios y apoyo sociales.
- Aunque los proveedores de servicios para víctimas ofrecieron cada vez más servicios a través de video, mensajes de texto y chat durante la pandemia, la mayoría de estas comprobó que el servicio telefónico tradicional o las reuniones en persona (con precauciones de salud) seguían siendo estrategias esenciales.

Conclusiones:

- A medida que salimos de la pandemia, debemos estar preparados para la gran probabilidad de que las tácticas de abuso tecnológico adoptadas o mejoradas durante la pandemia no se abandonen fácilmente.
- Debemos trabajar juntos para promover la equidad digital y la seguridad tecnológica con el objetivo de garantizar que los sobrevivientes puedan acceder a los beneficios de la tecnología en sus vidas personales, así como en el trabajo, la escuela y la vida pública, y disfrutar de estos.
- Debemos reflexionar y aprovechar las lecciones aprendidas sobre el uso de la tecnología en este trabajo. Safety Net apoyará estos esfuerzos a través de asistencia técnica, recursos y capacitación para ayudar a garantizar la privacidad y la seguridad.

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

La investigación relacionada sobre los servicios a las víctimas durante la pandemia destaca lo que siempre hemos sabido: que los defensores y los proveedores de servicios son resilientes y dedicados. Sin embargo, existe un costo por la excesiva flexibilidad y creatividad: el agotamiento, el trauma indirecto y el desgaste.¹ La tecnología puede amplificar el abuso, pero también es utilizada estratégicamente por los sobrevivientes y quienes los apoyan.² En el futuro, debemos llevar este conocimiento aún más profundamente a nuestro trabajo para responder a la violencia y al abuso, y prevenirlos mientras apoyamos el bienestar de los proveedores.

¹ (Wood, *et al.* (2020)

² Freed *et al.* (2017); Matthew *set al.* (2017); Dragiewicz *et al.* (2018); Richard y Gray (2018); Douglas, Harris y Dragiewicz (2019); Harris y Woodlock (2019); Messing, *et al.* (2020); Leitão (2021)

Índice

- I. RESUMEN EJECUTIVO, PÁGINA 4

- II. INTRODUCCIÓN, PÁGINA 8

- III. RECOMENDACIONES
 - a. ABUSO TECNOLÓGICO, PÁGINA 10
 - b. NECESIDADES Y BARRERAS DE LOS SOBREVIVIENTES, PÁGINA 16
 - c. USO DE LA TECNOLOGÍA POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DURANTE LA PANDEMIA, PÁGINA 20
 - d. NECESIDADES DE LOS PROVEEDORES, PÁGINA 25

- IV. CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO, PÁGINA 28

- V. APÉNDICES
 - a. METODOLOGÍA, PÁGINA 30
 - b. REFERENCIAS, PÁGINA 31

INTRODUCCIÓN: REFLEXIONES DESDE EL CAMPO, 2021

En muchos sentidos, 2020 fue un año con desafíos sin precedentes. En todo Estados Unidos, defensores, profesionales legales y sobrevivientes se enfrentaron a cambios profundos en la vida diaria, el trabajo y la escuela debido a la pandemia por COVID-19. Debido a la pandemia, muchos sobrevivientes de violencia doméstica se encontraron encerrados con personas abusivas, lo que agregó más barreras para el acceso a la seguridad, la justicia y la recuperación.

A partir de mediados de marzo de 2020, los defensores y otros proveedores de servicios para víctimas en los EE. UU. adoptaron casi de la noche a la mañana nuevas formas de conectarse con los sobrevivientes, y entre ellos, para adaptarse a las medidas de distanciamiento físico y otros pasos tomados para frenar la propagación del virus. La red de seguridad en equipo respondió a una gran cantidad de solicitudes para el contenido de nuestro Kit de herramientas de servicios digitales, incluida una guía sobre el uso de video, mensajes de texto, chat y otras herramientas para el trabajo remoto, que aún priorizaría la seguridad y la privacidad de los sobrevivientes, al mismo tiempo que promovería el acceso.

Safety Net ya estaba planeando realizar una evaluación de las necesidades de los proveedores de servicios a las víctimas y los profesionales legales para obtener una comprensión más profunda del impacto del abuso tecnológico en los sobrevivientes, el papel de la tecnología en el trabajo diario de los proveedores y el tipo de apoyo que los sobrevivientes y los programas necesitan de sus comunidades y de NNEDV, la Red nacional para Eliminar la Violencia Doméstica, como proveedor nacional de asistencia técnica. Mientras redactamos las preguntas, quedó claro que necesitábamos indagar directamente sobre los efectos de la pandemia. Queríamos entender cómo el abuso de la tecnología pudo haber sido amplificado durante la pandemia y

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

cómo la tecnología creó oportunidades o barreras para que los proveedores trabajaran con colegas y sobrevivientes.

Con el apoyo de la Oficina para las Víctimas de Delitos (OVC), abrimos dos encuestas en línea entre diciembre de 2020 y enero de 2021. Reflejan temas de nuestras evaluaciones de necesidades anteriores realizadas en 2012 y 2014, y también ofrecen una instantánea de los servicios durante la pandemia.

Recibimos más de 1000 respuestas de proveedores de servicios que trabajan con sobrevivientes de violencia doméstica, agresión sexual, acecho, trata de personas, abuso de ancianos y delitos generales.

En este informe, se ofrece un resumen de los hallazgos clave de la evaluación de necesidades, desde el abuso tecnológico y hasta el uso de la tecnología por parte de los proveedores de servicios y sus necesidades, con énfasis en cómo la pandemia afectó su capacidad para brindar servicios. Un apéndice incluye nuestra metodología y los instrumentos de la encuesta.

ABUSO TECNOLÓGICO

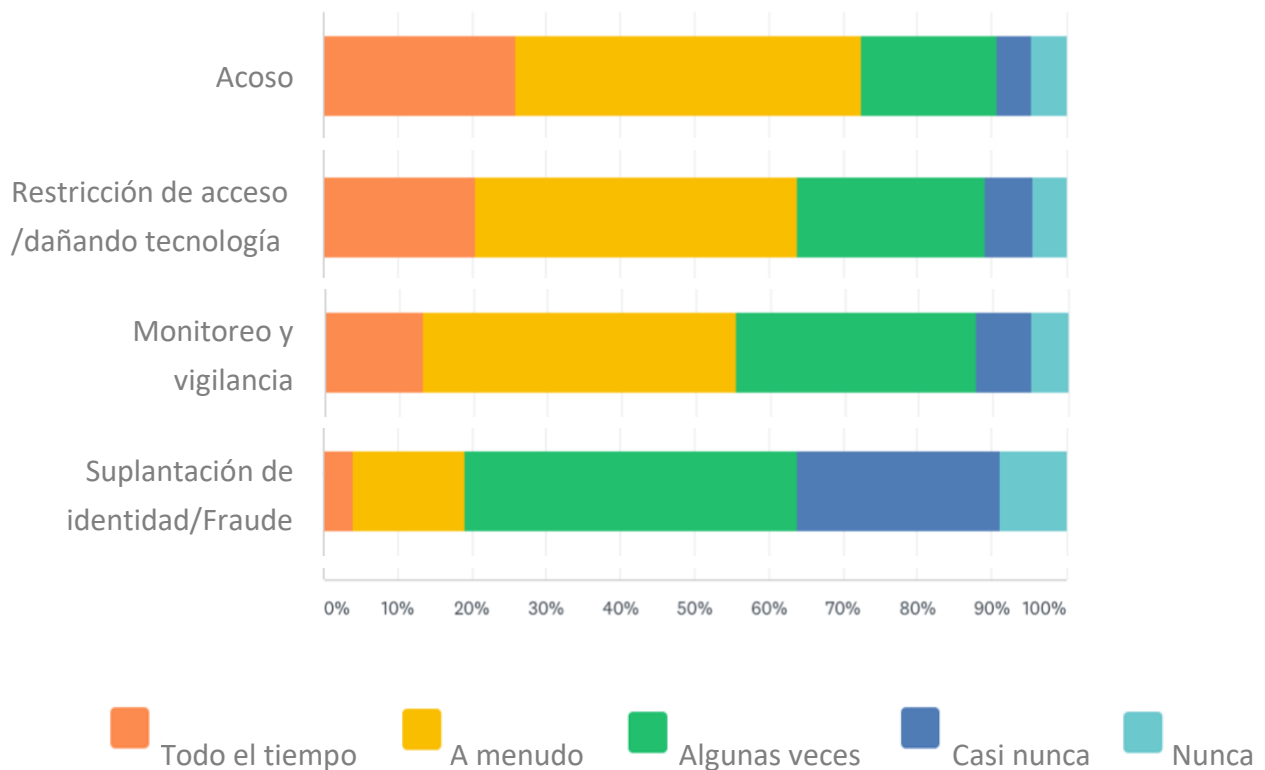
¿Cómo se abusa de la tecnología como táctica para dañar a los sobrevivientes?

Les pedimos a los defensores y profesionales de los sistemas legales que nos contaran sobre los comportamientos abusivos y los tipos de tecnología que ven en su trabajo con los sobrevivientes. También preguntamos si los comportamientos abusivos cambiaron durante la pandemia.

Abuso tecnológico

Los encuestados nos dijeron que el abuso tecnológico más frecuente que ven es el **acoso**, seguido de cerca por la **limitación del acceso de los sobrevivientes a la tecnología** y el **monitoreo o la vigilancia**. Los encuestados indicaron que, aunque la **suplantación de identidad o el fraude** a través de la tecnología es un problema, es menos frecuente.

¿Qué tipo de uso indebido de la tecnología están experimentando los sobrevivientes (no solo durante la pandemia)?



Efecto de la pandemia por COVID-19 sobre el abuso tecnológico

Los encuestados informaron un **aumento en todos los tipos de abuso tecnológico** durante la pandemia. Se informó que reflejar los hallazgos sobre los tipos más frecuentes de maltrato tecnológico en general, el acoso, la limitación del acceso y la vigilancia tienen mayores aumentos que la suplantación de identidad.

Nos preocupa que, a medida que salgamos de la pandemia, las personas abusivas que han adoptado o aumentado su uso indebido de la tecnología contra los sobrevivientes durante la pandemia no tendrán ningún incentivo para interrumpir esta forma de abuso. Existe una gran probabilidad de que el aumento en el abuso tecnológico que han visto los defensores y los profesionales legales permanezca con nosotros.

Tipos de tecnología que se utilizan indebidamente

Los tipos de tecnología que se utilizan con mayor frecuencia fueron los **teléfonos**, seguidos de **las redes sociales** y la **mensajería**. Otros tipos de tecnología que se ven comúnmente fueron **computadoras, imágenes o videos y cuentas compartidas**. Algunos de los tipos de tecnología menos comúnmente vistos en el abuso tecnológico fueron **cámaras ocultas, consolas de juegos, corredores de datos o información en línea y aplicaciones**.

Los teléfonos y las redes sociales son tecnologías mucho más utilizadas que hace una década. Casi todos los estadounidenses (97 %) tienen algún tipo de teléfono celular y el 85 % usa un teléfono inteligente, según el Pew Research Center. Las redes sociales son utilizadas por el 72 % de los estadounidenses.³

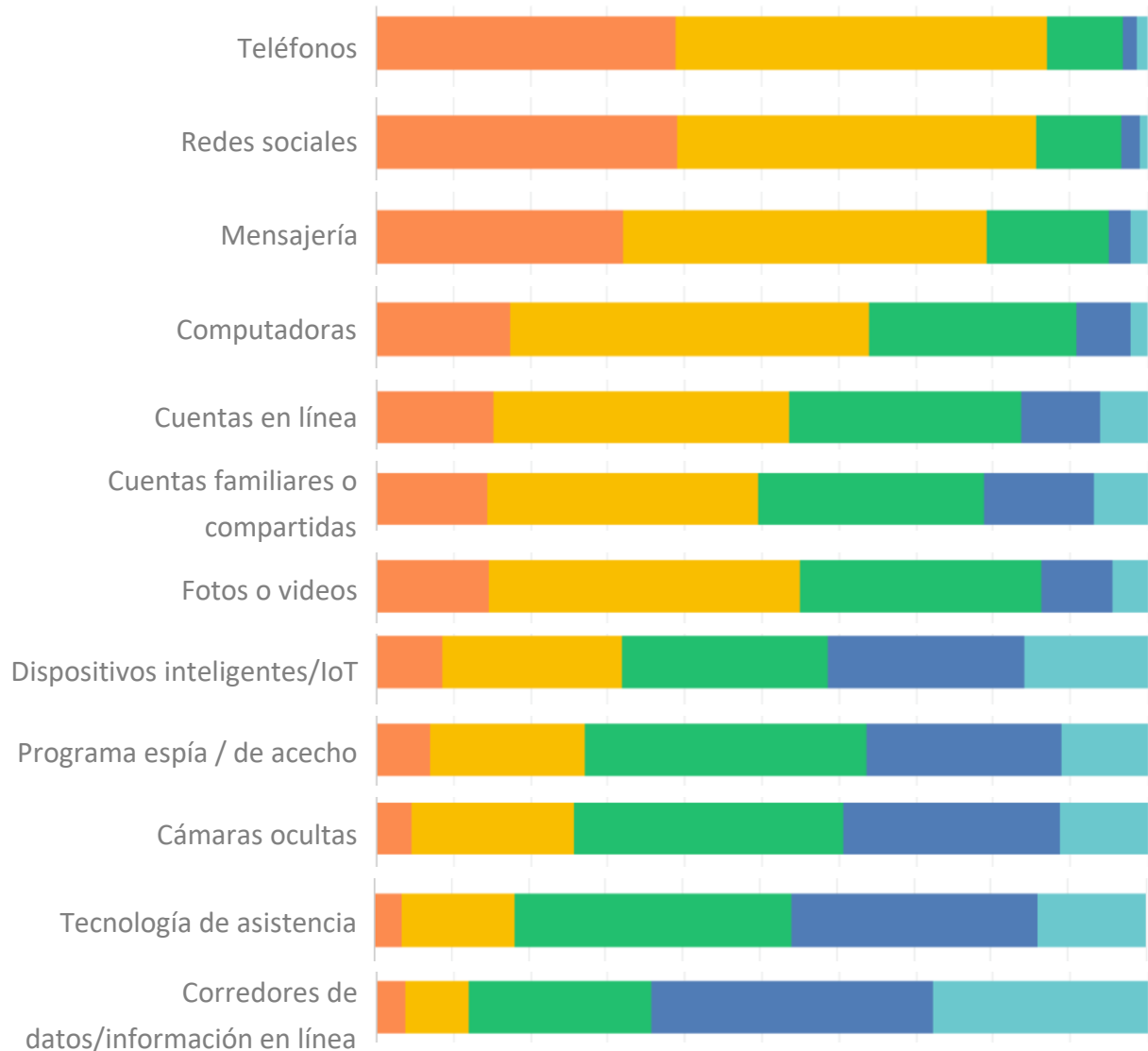
También preguntamos sobre el **rastreo de la ubicación**. El rastreo a través de un **teléfono o las redes sociales** se informó con mayor frecuencia, seguido del rastreo a través de un **automóvil**. El rastreo con **rastreadores de ubicación** de

³ Hojas informativas del Pew Research Center de 2021: [Redes sociales](#) y [móviles](#).

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

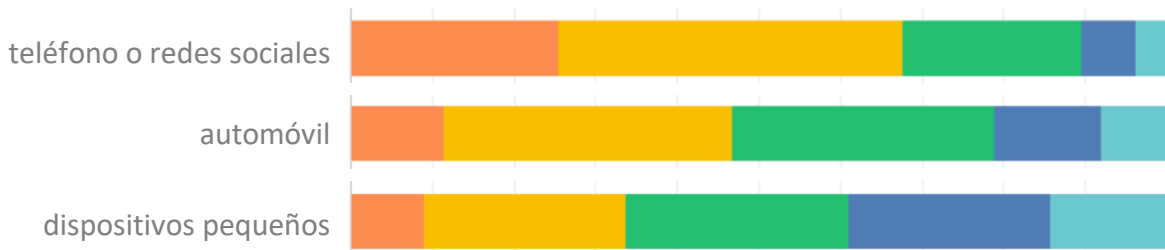
próxima generación (como AirTags, Tile o Trackr) se observó con mucha menos frecuencia, pero sigue siendo significativo dado lo nuevos que son estos productos en el mercado.

¿Con qué frecuencia se usa indebidamente este tipo de tecnología contra los sobrevivientes con los que trabaja (no solo durante la pandemia)?

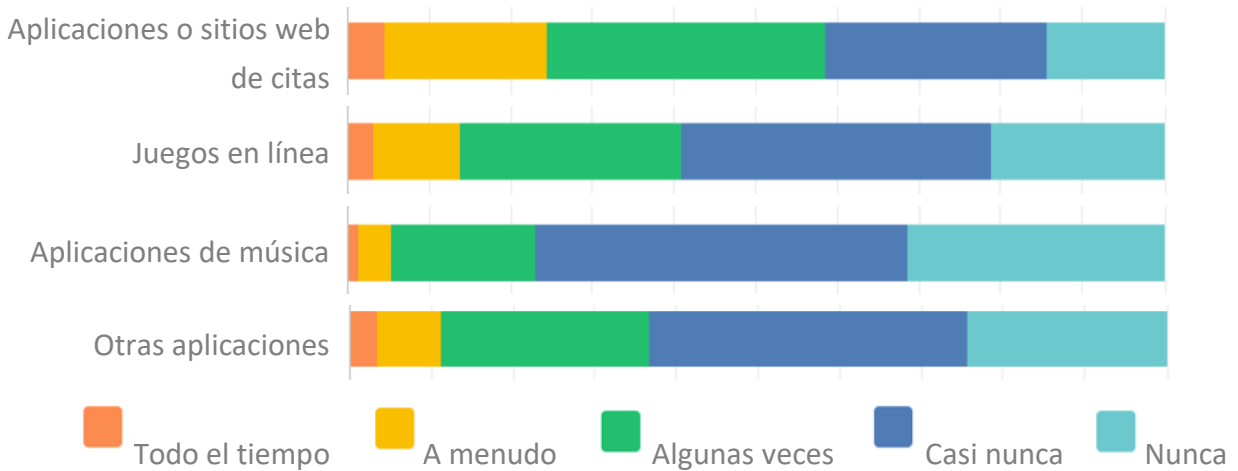


Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

Rastreo de ubicación



Otras aplicaciones, Juegos



Los dispositivos “inteligentes” o conectados, a menudo denominados Internet de las cosas (IoT), aparecen en casos “todo el tiempo” o “a menudo” para un tercio de los defensores y para 1 de cada 5 profesionales de los sistemas legales. Si bien esto es bastante bajo, las personas utilizan cada vez más este tipo de tecnología. Con un uso adicional, podemos ver un aumento en el abuso a través de ellos. Además, los defensores y los profesionales de los sistemas legales a menudo no son conscientes de cómo se pueden usar indebidamente estas tecnologías, por lo que es posible que no pregunten sobre ellas.⁴ Investigaciones recientes sugieren que, cuando los profesionales de apoyo no preguntan sobre el abuso de la tecnología, es posible que los sobrevivientes no lo planteen como un problema, lo

⁴ Lopez-Neira, *et al.* (2019); Slupska (2019)

que apunta a la necesidad de integrarlo en las evaluaciones y la toma de información.⁵

También preguntamos sobre el comportamiento abusivo a través de **aplicaciones**. Las aplicaciones utilizadas para citas y juegos se vieron con más frecuencia que todas las demás aplicaciones, incluida la economía de los pequeños encargos (p. ej., viajes compartidos) y las aplicaciones de música, que se informó que se usaban incorrectamente en raras ocasiones. Nuestras encuestas preguntaban sobre las aplicaciones más utilizadas por los supervivientes; no indagamos sobre la prevalencia de aplicaciones instaladas por los agresores para acechar a los sobrevivientes. Investigaciones recientes han documentado la creciente prevalencia de aplicaciones utilizadas de esta manera y la proliferación de información disponible en línea para que los agresores aprendan a usar las aplicaciones como táctica de maltrato.⁶

Los **Programas espía (spyware)/Programas de acecho (stalkerware)** también se informaron con menos frecuencia que otras formas de abuso tecnológico. Aproximadamente dos tercios de los encuestados dijeron que lo vieron solo "a veces", "raramente" o "nunca". Aproximadamente 1 de cada 5 encuestados dijo que el *stalkerware* se usa "a menudo", mientras que solo el 7 % de los defensores y el 3 % de los profesionales legales informan que se usa "todo el tiempo". Sin embargo, las empresas de seguridad de todo el mundo informaron un aumento significativo en el uso de *stalkerware* durante la pandemia.⁷ El trabajo continuo de Safety Net con Coalition Against Stalkerware junto con la investigación reciente sobre este tema citado anteriormente debería ayudar a aclarar la frecuencia, los riesgos y las respuestas al *stalkerware*.

⁵ Freed *et al.* (2017)

⁶ Chatterjee, *et al.* (2018); Roundy *et al.* (2020); Tseng *et al.* (2020)

⁷ Coalición contra el *Stalkerware* (2021)

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

La **tecnología de asistencia** utilizada por personas con discapacidades solo a veces fue vista en casos de maltrato tecnológico por los encuestados. Casi la mitad de los defensores informaron que vieron este mal uso "rara vez" o "nunca", y casi tres cuartas partes de los profesionales de los sistemas legales informaron lo mismo. Solo el 3,5 % de los defensores (y ningún profesional de los sistemas legales) dijeron que vieron este tipo de maltrato "todo el tiempo". Una posible razón de tan poca información podría ser que los defensores y los profesionales legales no estén preguntando sobre la dependencia de los dispositivos de asistencia y las amenazas, el control o la destrucción de este tipo de tecnología por parte del agresor.⁸ También sabemos que muchos sobrevivientes con discapacidades no acceden a los servicios debido al temor o la inaccesibilidad real de las agencias.

⁸ La investigación sugiere que los sobrevivientes con discapacidades experimentan impactos adicionales por el abuso tecnológico. Ver Woodlock, *et al.* (2020).

NECESIDADES Y BARRERAS DE LOS SOBREVIVIENTES

También queríamos conocer las necesidades y las barreras de los sobrevivientes en relación con el uso indebido de la tecnología, por lo que les pedimos a los proveedores que compartieran sus perspectivas. Surgieron temas consistentes sobre los desafíos que enfrentan los sobrevivientes, como asegurar su propia tecnología, documentar y denunciar el maltrato y desarrollar estrategias para manejar el maltrato. Las respuestas fueron bastante comparables tanto para los defensores como para los profesionales de los sistemas legales en la mayoría de las áreas.

Protección y control de la tecnología, y acceso a esta

Los defensores y los profesionales legales informaron que uno de los principales desafíos era ayudar a los sobrevivientes a **proteger su tecnología**. Cuando los sobrevivientes buscan reemplazar un dispositivo comprometido, también pueden enfrentar el desafío de **acceder a nuevos dispositivos o cuentas**. Este desafío fue informado por menos de la mitad de todos los encuestados. Tres cuartas partes de los profesionales de los sistemas legales y casi la misma cantidad de intercesores dijeron que los sobrevivientes que cambiaron de ubicación **lucharon por mantener la privacidad de su nueva información**. En nuestro trabajo continuo de reubicación e identidad, esto se ha observado como una preocupación importante para la seguridad de la reubicación durante muchos años y solo se está volviendo más difícil con la creciente cantidad de datos disponibles en línea.

Una gran mayoría de profesionales e intercesores de los sistemas legales informaron que los sobrevivientes enfrentan desafíos en el **manejo de la tecnología mientras tienen la crianza compartida** con la persona abusiva. Esto puede incluir obsequios dados al niño por la persona abusiva que tengan funciones de rastreo de ubicación o comunicación que el sobreviviente considere preocupante. Los sobrevivientes también tienen dificultades para **hablar con sus**

hijos sobre la seguridad en línea y de los dispositivos, según aproximadamente dos tercios de los profesionales e intercesores de los sistemas legales.

Documentar el abuso

Los siguientes desafíos reportados con mayor frecuencia para los sobrevivientes fueron **documentar y denunciar el acoso**, y desarrollar **estrategias para lidiar con ese acoso**. **Trabajar con empresas para lidiar con el acoso** (que a menudo es necesario para documentar el acoso o para gestionar el acoso) se señaló como otro desafío, aunque esto fue señalado más por los profesionales de los sistemas legales (71 %) que por los intercesores (53 %).

Los sobrevivientes que experimentaron **vigilancia** enfrentaron desafíos para **documentar o informar** la vigilancia según tres cuartas partes de los profesionales de los sistemas legales y casi dos tercios de los defensores. También enfrentaron desafíos en la identificación de **estrategias para hacer frente a la vigilancia**.

Documentar y denunciar el maltrato económico también fue un desafío para los sobrevivientes, como lo informaron aproximadamente dos tercios de los profesionales legales y defensores, al igual que el **desarrollo de estrategias para enfrentar el maltrato económico**. Dos tercios de los defensores y la mitad de los profesionales de los sistemas legales informaron que las **verificaciones crediticias** negativas resultantes del maltrato económico condujeron a discriminación o daño a la reputación de los sobrevivientes.

Daño en la reputación

También queríamos conocer los tipos de información pública que podrían provocar discriminación o daño a la reputación. La información en línea inexacta y un informe crediticio deficiente pueden ser difíciles de eliminar o corregir. Aproximadamente las tres cuartas partes de los encuestados señalaron que el contenido en línea, como las noticias, las publicaciones en las redes sociales o las

imágenes personales, provocan daños repetitivos y discriminación para los sobrevivientes.

Los encuestados informaron que **el uso indebido de los intermediarios de datos y la información en línea** no se observó con frecuencia. Sin embargo, como se indicó anteriormente, con frecuencia se observó que el contenido en línea causaba daños. Es posible que los sobrevivientes experimenten más daño por información dañina o falsa publicada intencionalmente por agresores que por información generalmente disponible en línea de fuentes públicas. Podría ser útil realizar más investigaciones.

La “brecha digital”, o la falta de equidad en el acceso a los beneficios de la tecnología, siempre ha sido un área de preocupación para los sobrevivientes. Este es particularmente el caso en el contexto de la COVID-19, donde el aislamiento y las órdenes de quedarse en casa a menudo requerían que los sobrevivientes y sus hijos tuvieran acceso a la tecnología para poder trabajar o ir a la escuela. Si bien la tecnología se ha convertido en una parte cotidiana de nuestras vidas, todavía hay un número significativo de comunidades en los EE. UU. que no tienen Internet de alta velocidad y, para muchas personas, la tecnología puede ser demasiado costosa de reemplazar. Tanto los defensores como los profesionales de los sistemas legales informaron que la falta de acceso a la tecnología afectó la capacidad de los sobrevivientes para acceder a **empleo, vivienda, beneficios y seguros, atención médica y educación**.

La brecha digital también afectó la capacidad de los sobrevivientes para acceder a **los servicios de apoyo y la conexión social y el apoyo**, según más de dos tercios de los intercesores y profesionales de los sistemas legales. Además, la **participación de los sobrevivientes en la vida pública y comunitaria** también se vio afectada por la brecha digital, como señalaron la mitad de los defensores y profesionales de los sistemas legales. Otros impactos menos reportados

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

incluyeron barreras para ver a los niños cuando están bajo la custodia del otro padre, transporte, servicios de emergencia y acceso al idioma.

Durante la pandemia, muchas audiencias judiciales y citas pasaron a ser virtuales. Preguntamos a los profesionales de los sistemas legales sobre las barreras tecnológicas que experimentaron los sobrevivientes durante ese tiempo. Más del 80 % informó que los sobrevivientes tenían problemas con el **acceso básico a Internet o la señal celular**, o con el **acceso a dispositivos** (teléfonos, computadoras portátiles, etc.). Los sobrevivientes también tenían, a menudo, dificultades para saber cómo configurar **o usar la tecnología**.

Más allá del acceso a la tecnología básica, los profesionales del sistema legal también notaron otras barreras. Varios encuestados señalaron que la **transmisión en vivo de los procesos judiciales era una preocupación para la privacidad y seguridad de los sobrevivientes**. Otras barreras relacionadas **con la corte incluyen el acceso a los servicios ordenados por esta, el acceso al idioma y las adaptaciones** para personas con discapacidades.

TECNOLOGÍA UTILIZADA PARA BRINDAR SERVICIOS DURANTE LA PANDEMIA

La pandemia por COVID-19 no solo tuvo un impacto en los sobrevivientes, sino también en los programas, particularmente en el uso de la tecnología para continuar brindando servicios. Preguntamos a los intercesores cómo usaban la tecnología en su trabajo con los sobrevivientes y entre ellos durante la pandemia.

¿Qué tecnología está utilizando para su línea directa?



Líneas directas

- 55 % de las llamadas redirigidas al hogar
- 22,5 % de texto añadido
- 20 % de chat añadido
- 11 % reenviado a otra línea directa

Para muchos proveedores, identificar **cómo responder a las llamadas de la línea directa** fue un problema urgente al comienzo de la pandemia, al considerar los pedidos de quedarse en casa. Más de la mitad de los encuestados dirigieron las llamadas de la línea directa a los empleados que estaban en su turno, mientras que solo el 11 % informó tener que desviar las llamadas a otra línea directa. Para aumentar el acceso a los servicios, aproximadamente 1 de cada 5 informó haber agregado mensajes de texto o chat web a su línea directa. Muchos informaron que simplemente seguían respondiendo a sus líneas directas como de costumbre, ya sea turnándose en la oficina, o porque su albergue u oficina permanecían abiertos.

¿Cómo realiza el trabajo continuo con los sobrevivientes?



Intercesoría

- **89 %: llamadas de voz**
- **71 %: reuniones en persona**
- **69 %: correo electrónico**
- **54 %: mensajes de texto**
- **48 %: videollamadas**
- **17 %: chat web**

Para la **intercesoría en curso** y otro trabajo con los sobrevivientes, la gran mayoría dijo que usaba llamadas de voz, y más de dos tercios se reunían en persona o usaban el correo electrónico. **Aproximadamente la mitad de los encuestados dijo que usaba mensajes de texto o video para trabajar con sobrevivientes**, y solo el 17 % usaba el chat web. Aproximadamente un tercio dijo que usaba la firma electrónica de documentos. Con base en estas respuestas, podríamos inferir que las tecnologías de la “vieja escuela” no deben descartarse, o que, en la crisis de la pandemia, los proveedores optaron por seguir usando tecnología más familiar.

¿Cómo se están organizando los grupos de apoyo?



Grupos

- **38 %: videollamadas**
- **27 %: suspendido**
- **16,5 %: presencial**
- **11 %: llamadas en conferencia**
- **7,5 %: salas de chat web**

Más de un tercio de los encuestados cambiaron los **grupos de apoyo** por las reuniones por video durante la pandemia, mientras que solo 1 de cada 10 usó llamadas en conferencia de solo voz o salas de chat web. Desafortunadamente, más de una cuarta parte de los encuestados informó haber suspendido los grupos

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

de apoyo durante la pandemia, mientras que otros apoyaron a los sobrevivientes de forma individual en ausencia de grupos de apoyo. Aunque la suspensión de los grupos de apoyo es preocupante, es comprensible dado lo diferentes que son los métodos virtuales de reunirse en persona y que existen desafíos importantes para cambiar al video, el teléfono o el chat. El uso de plataformas virtuales para proporcionar servicios requiere una evaluación exhaustiva de estas para garantizar la privacidad y la confidencialidad, la capacitación del personal y la implementación de procesos para brindar servicios de manera segura y eficaz. Por otro lado, las lecciones de la pandemia pueden revelar una oportunidad para que los programas amplíen el acceso a través de servicios virtuales. Esto también ayudaría a los programas a prepararse para futuras situaciones de emergencia.⁹

Existen muchos desafíos para usar la tecnología de manera efectiva, particularmente si el programa aún no tiene la tecnología asentada, junto con políticas, procesos y capacitaciones. Los desafíos que los defensores señalaron de mayor rango durante la pandemia fueron la **privacidad y la confidencialidad**. Con el uso de cualquier tecnología, los programas deben garantizar que la privacidad de los defensores y los sobrevivientes, y las conversaciones confidenciales que mantienen, no se revelen inadvertidamente. El segundo mayor desafío fue la **falta de acceso de los sobrevivientes a la tecnología**.

Desafíos para la prestación de servicios digitales, clasificados

1. Privacidad y confidencialidad
2. Falta de acceso de los supervivientes a la tecnología
3. Capacidad técnica para administrar dispositivos y cuentas
4. Falta de financiación
5. Capacitación para empleados

⁹ Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (2021)

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

Si bien los defensores clasificaron la privacidad y la confidencialidad como los mayores desafíos para comunicarse con los sobrevivientes a través de la tecnología, cuando se les preguntó sobre su confianza en sus habilidades relacionadas con la comunicación segura y privada con los sobrevivientes, tanto los defensores como los profesionales de los sistemas legales indicaron que se sentían seguros. Es importante señalar que, como proveedor de asistencia técnica sobre confidencialidad y seguridad tecnológica, hemos descubierto que los proveedores a menudo solo notan cuánto no saben del tema después de recibir una capacitación.

También preguntamos si los defensores estaban usando su propio equipo o si sus organizaciones proporcionaron equipos durante la pandemia. La mayoría de los encuestados usaban computadoras, tabletas y teléfonos de “escritorio” VoIP proporcionados por sus organizaciones. Sin embargo, **casi la mitad usaba sus teléfonos móviles personales** y un tercio usaba sus propias cuentas de mensajería de texto o números de teléfono virtuales para comunicarse con los sobrevivientes. El uso de teléfonos móviles y cuentas personales para comunicarse con los sobrevivientes puede crear riesgos sustanciales para la privacidad de los sobrevivientes y defensores. Esto apunta a los beneficios de los programas que desarrollan planes de preparación para emergencias que incluyen el uso de tecnología por parte de los empleados con una consideración específica a la confidencialidad y la privacidad.

Los propios programas también necesitan un mayor acceso a la tecnología, y los defensores informaron **que la capacidad técnica para administrar dispositivos y cuentas, la falta de fondos y la capacitación de los empleados** se clasificaron en tercer, cuarto y quinto lugar respectivamente. Afortunadamente, pocos informaron problemas con los donantes que no comprenden o apoyan el uso de la tecnología para comunicarse con los sobrevivientes.

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

Preguntamos por separado a los profesionales de los sistemas legales qué estaban usando actualmente durante la pandemia. El correo electrónico fue la respuesta más común, seguida de cerca por los teléfonos móviles y las videollamadas o los teléfonos de escritorio. Cuando se les preguntó **qué pensaban que sería útil después de la pandemia**, el 92 % consideró que el video sería útil, seguido de cerca por los teléfonos móviles y el correo electrónico. La mayoría de los encuestados también señalaron la mensajería de texto y los teléfonos de escritorio.

NECESIDADES DE LOS PROVEEDORES

Finalmente, queríamos saber qué proveedores de servicios se necesitaban para apoyar a los sobrevivientes que experimentaban abuso tecnológico. Les pedimos que evaluaran sus propios conocimiento y confianza relacionados con el mal uso de la tecnología y el tipo de recursos e información que les gustaría más, específicamente en lo que respecta al sistema legal, ya que esta es un área de interés recurrente en nuestras conversaciones con los proveedores. También preguntamos cómo acceden actualmente a los recursos de la red de seguridad para garantizar que los desarrollos de recursos futuros les lleguen de la manera más adecuada.

Confianza de los proveedores en casos de maltrato tecnológico

Más de la mitad de los encuestados tenían al menos "algo" de confianza en **reconocer el maltrato tecnológico**, pero un poco menos en **explicar las estrategias y la planificación básicas de seguridad tecnológica**.

Sin embargo, una abrumadora mayoría de los encuestados carecía de una gran confianza para **saber qué tipo de tecnología se estaba utilizando de forma indebida**. Se informaron sentimientos similares sobre la confianza en **dónde encontrar información precisa sobre cómo funciona la tecnología**. Ambas brechas en la confianza hablan de la necesidad de aumentar el nivel básico de conocimiento sobre cómo funcionan las tecnologías que comúnmente se usan de manera indebida contra los sobrevivientes, o al menos dónde encontrar información precisa cuando sea necesario.¹⁰

La colaboración para abordar el maltrato facilitado por la tecnología ha sido una característica clave de la respuesta a la violencia doméstica, la agresión sexual y el acoso desde la aprobación de la Ley de Violencia contra la Mujer en 1994. Sin

¹⁰ Esto está respaldado por la investigación de Freed, *et al.* (2017) y Freed, *et al.* (2019), entre otros.

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

embargo, tanto los intercesores como los profesionales de los sistemas legales indicaron que no tenían mucha confianza en la construcción de colaboraciones con socios de la comunidad en torno al abuso tecnológico.

Un objetivo común de la colaboración es aumentar la responsabilidad de los ofensores y, en última instancia, minimizar el maltrato tecnológico. Solo el 35 % de los profesionales legales y el 45 % de los defensores indicaron que tenían "mucho confianza" o "algo de confianza" para **aumentar la responsabilidad y minimizar el abuso tecnológico**.

El setenta y nueve por ciento de los profesionales legales indicaron sentirse “muy confiados” o “algo confiados” al **explicar la documentación y las pruebas**; en comparación con solo el 63 % de los intercesores.¹¹ Esto es comprensible dados los diferentes roles y los diferentes estándares probatorios entre jurisdicciones. También sugiere que una colaboración más sólida podría ayudar a los sobrevivientes a documentar el abuso.

Recursos temáticos necesarios

Tanto los defensores como los profesionales de los sistemas legales señalaron que los recursos relacionados con los casos legales relacionados con el uso indebido de la tecnología eran muy necesarios.

Recursos temáticos necesarios, clasificados

1. Cómo incluir tecnología en las órdenes de protección
2. Preparación de casos de abuso tecnológico para la corte
3. Recopilación de documentación de empresas tecnológicas
4. Aplicación de las leyes existentes

¹¹ La investigación relacionada identifica la dificultad de determinar qué constituye evidencia útil; ver Freed, *et al.* (2017) y Freed, *et al.* (2019).

5. Procesamiento o análisis de evidencia

6. Supervisión de ofensores en casos de abuso tecnológico posterior a la sentencia criminal

Ambos grupos también notaron brechas en la forma en que otros socios de la comunidad, como escuelas y empleadores, apoyan a los sobrevivientes. La conciencia de la comunidad puede ser fundamental para los sobrevivientes que están siendo acosados o acechados a través de la tecnología, ya que pueden apoyar las estrategias de seguridad de los sobrevivientes y sus hijos. La brecha más comúnmente observada fue simplemente en el **reconocimiento del abuso tecnológico**, seguido de cerca por brechas en la **protección de la privacidad de los sobrevivientes**, el **abordaje de la brecha digital** (falta de acceso a la tecnología) y la **protección de los espacios en línea del acoso y del abuso**. Estas respuestas apuntan a áreas potenciales de colaboración, que podrían incluir apoyar a los sobrevivientes para que comuniquen sus necesidades a las escuelas y los empleadores y alentar de manera proactiva protecciones más fuertes para todos los miembros de la comunidad para disminuir el maltrato tecnológico y los daños en línea.

CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

A medida que salimos de la pandemia por COVID-19, debemos hacer un balance de los profundos desafíos que enfrentamos en nuestro trabajo con los sobrevivientes, y también de las lecciones que hemos aprendido que pueden moldear positivamente nuestro trabajo en el futuro.

Mucha gente espera volver a una forma de vida normal. Sin embargo, nos preocupa que las personas abusivas que han adoptado o aumentado su uso indebido de la tecnología contra los sobrevivientes durante la pandemia no tendrán ningún incentivo para discontinuar estas formas de abuso, y es posible que se normalicen. En otras palabras, aunque gran parte del discurso gira en torno a picos de comportamiento durante una crisis, debemos estar preparados para la gran probabilidad de que las tácticas de maltrato tecnológico adoptadas o aumentadas durante la pandemia no se abandonen fácilmente.

Como campo, debemos seguir aumentando la conciencia sobre el abuso tecnológico. Debemos trabajar juntos con un esfuerzo redoblado para remediar las profundas desigualdades sociales que se mantienen y crean barreras para el acceso a la tecnología, la seguridad, la justicia y la recuperación para los sobrevivientes y sus comunidades.

La evaluación de necesidades reveló oportunidades para que Safety Net actualice y desarrolle nuevos recursos y brinde capacitación y asistencia técnica a los proveedores de servicios a las víctimas en el campo. Tres áreas clave son las siguientes: 1) evaluar el maltrato tecnológico; 2) incluir elementos de maltrato tecnológico en casos en los sistemas legales; y 3) aumentar el acceso de los sobrevivientes a información precisa y útil sobre el maltrato tecnológico.

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

La pandemia por COVID-19 también reveló oportunidades para que los programas usen la tecnología para brindar servicios, y aumentó la preocupación por los riesgos de privacidad y confidencialidad que conlleva el uso de nuevos métodos de comunicación. Safety Net continuará apoyando estos esfuerzos a través de asistencia técnica, recursos y capacitación para ayudar a garantizar el acceso, la privacidad y la seguridad.

Como nota final, los hallazgos de esta evaluación de necesidades en combinación con otras investigaciones apuntan a un campo de servicios a las víctimas que cambió enormemente con las condiciones emergentes de la pandemia.¹² Los proveedores de servicios mostraron un compromiso increíble y los sobrevivientes continúan siendo resilientes. Sin embargo, hay un costo por la flexibilidad y la creatividad: el agotamiento, el trauma indirecto y el desgaste.¹³ Debemos trabajar juntos para apoyar a los intercesores de primera línea y a todos los que trabajan con sobrevivientes para responder al abuso tecnológico.

Si desea ser notificado de las próximas oportunidades de capacitación y cuando se publiquen nuevos materiales, comuníquese con safetynet@nnedv.org para que lo agreguen a nuestra lista de correo.

Si necesita asistencia técnica para responder al abuso tecnológico o administrar el uso de la tecnología de su organización para brindar servicios, comuníquese con safetynet@nnedv.org.

¹² Wood, (2020); Tseng (2021); Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (2021)

¹³ Wood (2020)

Apéndice A: METODOLOGÍA

Esta evaluación de necesidades se realizó mediante una encuesta desde diciembre de 2020 hasta enero de 2021. Había dos versiones de la encuesta disponibles: una para intercesores y otra para profesionales de sistemas legales. Las encuestas fueron similares en la mayoría de los aspectos, aunque hicimos preguntas adicionales a los intercesores sobre su uso de la tecnología para comunicarse con los sobrevivientes, y les hicimos preguntas separadas a los profesionales de los sistemas legales sobre su experiencia con los casos de abuso tecnológico en los sistemas legales. Puede revisar los instrumentos de la encuesta en los Apéndices C y D. Novecientas ochenta y nueve (989) personas respondieron a la encuesta de los intercesores y 162 respondieron a la encuesta de los profesionales de los sistemas legales. De estos últimos, 36 encuestados indicaron que eran intercesores.

Luego se revisaron y resumieron los resultados de las encuestas para este informe.

APÉNDICE B: Referencias

- Chatterjee, R., Doerfler, P., Orgad, H., Havron, S., Palmer, J., Freed, D., Levy, K., Dell, N., McCoy, D., & Ristenpart, T. (2018). The spyware used in intimate partner violence. *2018 IEEE Symposium on Security and Privacy (SP)*, 441–458.
- Coalition Against Stalkerware. (2021, April 8) *Coalition members publish major reports on the state of stalkerware in 2020*. <https://stopstalkerware.org/2021/04/08/coalition-members-publish-major-reports-on-the-state-of-stalkerware-in-2020/>
- Douglas, H., Harris, B. A., & Dragiewicz, M. (2019). Technology-facilitated Domestic and Family Violence: Women’s Experiences. *British Journal of Criminology*, 59(3), 551–570.
- Dragiewicz, M., Burgess, J., Matamoros-Fernández, A., Salter, M., Suzor, N. P., Woodlock, D., & Harris, B. (2018). Technology facilitated coercive control: Domestic violence and the competing roles of digital media platforms. *Feminist Media Studies*, 18(4), 609-625.
- Freed, D., Palmer, J., Minchala, D., Levy, K., Ristenpart, T., & Dell, N. (2017). Digital technologies and intimate partner violence: A qualitative analysis with multiple stakeholders. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 1(CSCW), 1-22.
- Freed, D., Havron, S., Tseng, E., Gallardo, A., Chatterjee, R., Ristenpart, T., & Dell, N. (2019). “Is my phone hacked?” analyzing clinical computer security interventions with survivors of intimate partner violence. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3(CSCW), 1–24.
- Harris, B. A., & Woodlock, D. (2019). Digital Coercive Control: Insights from two landmark domestic violence studies. *British Journal of Criminology*, 59(3), 530–550.
- Leitão, R. (2021). Technology-Facilitated Intimate Partner Abuse: a qualitative analysis of data from online domestic abuse forums. *Human-Computer Interaction*, 36(3), 203-242.
- Lopez-Neira, I., Patel, T., Parkin, S., Danezis, G., & Tanczer, L. (2019). “Internet of Things”: How abuse is getting smarter. *Safe – The Domestic Abuse Quarterly*, (63), 22–26.
- Matthews, T., O’Leary, K., Turner, A., Sleeper, M., Woelfer, J. P., Shelton, M., Manthorne, C., Churchill, E. F., & Consolvo, S. (2017). Security and Privacy Experiences and Practices of Survivors of Intimate Partner Abuse. *IEEE Security & Privacy*, 15(5), 76–81.
- Messing, J., Bagwell-Gray, M., Brown, M. L., Kappas, A., & Durfee, A. (2020). Intersections of Stalking and Technology-Based Abuse: Emerging definitions, conceptualization, and measurement. *Journal of Family Violence*, 35(7), 693–704.
- Pew Research Center. (2021). Pew Mobile fact sheet. <https://www.pewresearch.org/internet/fact-sheet/mobile/>

Tech Abuse in the Pandemic & Beyond (Abuso tecnológico en la pandemia y más allá)

Pew Research Center. (2021). Pew Social media fact sheet.

<https://www.pewresearch.org/internet/fact-sheet/social-media/>

Richard, G. T., & Gray, K. L. (2018). Gendered Play, Racialized Reality: Black Cyberfeminism, inclusive communities of practice, and the intersections of learning, socialization, and resilience in online gaming. *Frontiers*, 39(1), 112–148.

Roundy, K. A., Mendelberg, P. B., Dell, N., McCoy, D., Nissani, D., Ristenpart, T., & Tamersoy, A. (2020). The many kinds of creepware used for interpersonal attacks. *2020 IEEE Symposium on Security and Privacy (SP)*, 626–643.

Slupska, J. (2019). Safe at home: Towards a Feminist critique of cybersecurity. *St Anthony's International Review*, 15(1), 83-100.

Tseng, E., Bellini, R., McDonald, N., Danos, M., Greenstadt, R., McCoy, D., Dell, N., & Ristenpart, T. (2020). The tools and tactics used in intimate partner surveillance: An analysis of online infidelity forums. *29th USENIX Security Symposium*.

Tseng, E., Freed, D., Engel, K., Ristenpart, T., & Dell, N. (2021). A digital safety dilemma: Analysis of computer-mediated computer security interventions for intimate partner violence during COVID-19. In *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, Article 71, 1–17.

US Department of Health and Human Services. (2021). *Virtual human services delivery: Scan of implementation and lessons learned*. <https://aspe.hhs.gov/virtual-human-services>

Wood, L., Schrag, R. V., Baumler, E., Hairston, D., Guillot-Wright, S., Torres, E., & Temple, J. R. (2020). On the front lines of the COVID-19 pandemic: Occupational experiences of the intimate partner violence and sexual assault workforce. *Journal of Interpersonal Violence*, 886260520983304–886260520983304.

Woodlock, D., McKenzie, M., Western, D., & Harris, B. (2020). Technology as a weapon in domestic violence: Responding to digital coercive control. *Australian Social Work*, 73(3), 368-380.