



# 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.

### **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.<sup>1</sup> La tecnología puede amplificar el abuso, pero también es utilizada estratégicamente por los sobrevivientes y quienes los apoyan.<sup>2</sup> 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.

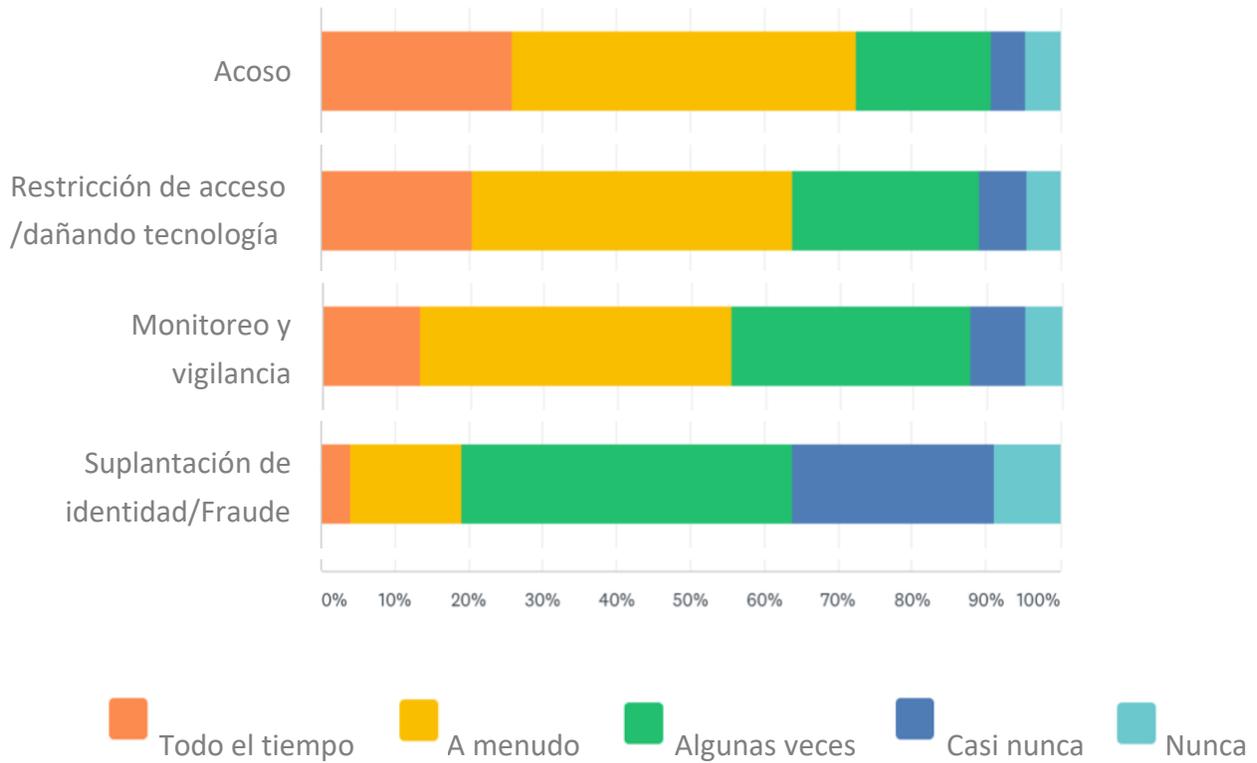
---

<sup>1</sup> (Wood, *et al.* (2020)

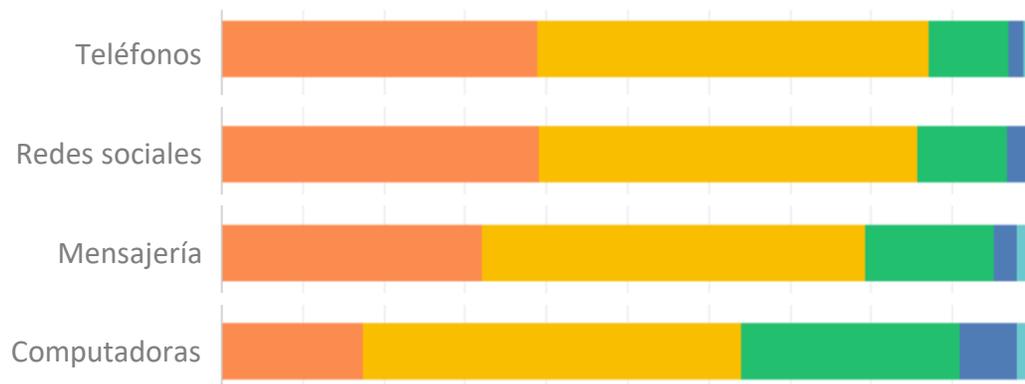
<sup>2</sup> Freed *et al.* (2017); Matthew *set al.* (2017); Dragiewicz *et al.* (2018); Richard y Gray (2018); Douglas, Harris y Dragiewicz (2019); Harris y Woodlock (2019); Messing, *et al.* (2020); Leitão (2021)

## ABUSO TECNOLÓGICO

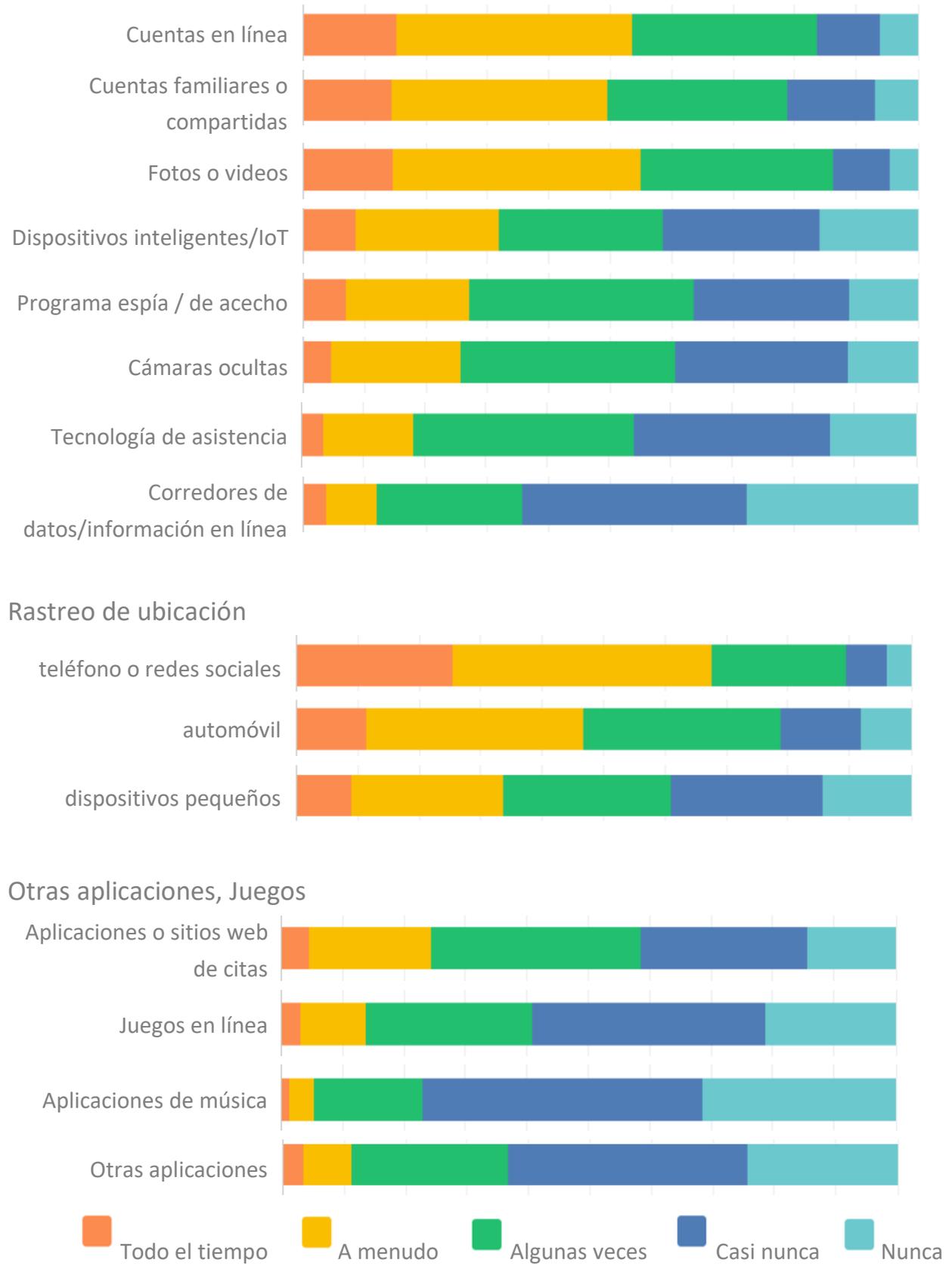
¿Qué tipo de uso indebido de la tecnología están experimentando los sobrevivientes (no solo durante la pandemia)?



¿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)



## TECNOLOGÍA UTILIZADA PARA BRINDAR SERVICIOS 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

¿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

¿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

## NECESIDADES DE LOS PROVEEDORES

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

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
5. Procesamiento o análisis de evidencia
6. Supervisión de ofensores en casos de abuso tecnológico posterior a la sentencia criminal

**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](mailto:SafetyNet@nnedv.org) y encuentre más información en [TechSafety.org](http://TechSafety.org).

Si desea ser notificado de las próximas oportunidades de capacitación y cuando se publiquen nuevos materiales, comuníquese con [safetynet@nnedv.org](mailto: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](mailto:safetynet@nnedv.org).

## **Referencias**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.