



Plataformas de comunicación digital y videoconferencia: cuadro comparativo

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. Muchos programas están haciendo consultas acerca del uso de herramientas de video, chat y mensajes de texto para comunicarse con los/las sobrevivientes. Las plataformas más solicitadas fueron Zoom, ResourceConnect, Gruveo, Cyph y doxy.me; todas ellas se describen más adelante.

Antes de comparar las plataformas, es importante analizar algunos puntos clave. Al igual que con la intercesoría en persona, es importante enfocarse en el/la sobreviviente al comunicarse de forma remota. La mejor herramienta es la que mejor se adapta a el/la sobreviviente con quien está trabajando. Un/a sobreviviente tal vez prefiera hablar por teléfono mientras sale a dar un paseo. Otro/a podría optar por comunicarse a través de mensajes de texto, ya que este es un método discreto si el/la agresor/a está cerca. Otro/a persona podría preferir hacerlo por video, porque se siente a gusto con la sensación de conexión personal. Para ayudar a un/a sobreviviente a decidir qué herramienta es mejor para él/ella, analice la seguridad de sus dispositivos y sus alrededores. Ofrezca diversos medios de comunicación, incluida la opción de comunicarse por teléfono, solo por audio en el servicio de conferencia vía web, por *chat* en línea o por mensaje de texto. Una vez que haya resuelto el proceso de planificación de seguridad y privacidad, y haya brindado opciones para la comunicación, respete las elecciones de el/la sobreviviente respecto de la herramienta que mejor se adapta a sus necesidades. Prepare consejos e información para compartir con los/las sobrevivientes sobre cómo utilizar las diversas herramientas que tiene a disposición. Además, asegúrese de poner a prueba la tecnología para asegurarse de que funcione correctamente antes de reunirse con los/las sobrevivientes. Lea más acerca de las [Mejores Prácticas para los Servicios Digitales](#).

A continuación, brindamos información sobre las características, la accesibilidad, el costo y las protecciones de privacidad de cada proveedor. **Tenga en cuenta que no respaldamos ninguno de estos productos.** No podemos recomendar productos de software como tampoco podemos indicar si un producto cumple o no con las leyes federales de confidencialidad. Lo que sí podemos hacer es ofrecer la información que recopilamos de las compañías de software y la información sobre las mejores prácticas relacionadas con la confidencialidad, la privacidad y seguridad al utilizar esta tecnología para comunicarse con los/las sobrevivientes. Le aconsejamos utilizar esta información, junto con la información directa de los proveedores para tomar una decisión en función de una agencia. Es probable que ninguno de los proveedores cubra todas sus necesidades o las de los/las sobrevivientes con quienes trabaja. Puede ofrecer diversas herramientas para satisfacer mejor las necesidades de las personas con quienes trabaja. Trabajaremos para mantener esta lista actualizada con la información que obtengamos sobre estos proveedores en cuanto esté disponible. **Aviso:** *Para abordar diferentes estilos de aprendizaje y desglosar contenido complejo, hemos elaborado un cuadro integral junto con notas resumidas.*

Característica / Funcionalidad	Cyph	Gruevo	Doxy.me	Zoom	ResourceConnect
Chat uno a uno	Sí	Solo en video o conferencia de audio.	Sí	Solo en video o conferencia de audio.	Sí
Chat grupal	Sí	Solo en video o conferencia de audio.	No	Solo en video o conferencia de audio.	Ahora hay un chat grupal interno disponible para

					agencias. Próximamente chat grupal externo con los/las sobrevivientes.
Video y audio uno a uno	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Video y audio grupal	Disponible a partir de abril.	Sí	Sí, característica premium para hasta 10 personas.	Sí	No
Accesibilidad	Proporciona ARIA para los enlaces. Trabaja en favor del cumplimiento AA de WCAG . Admite Apple voiceover y Slack voiceover.	Actualmente no ofrece características de accesibilidad.	No se conoce actualmente.	Ofrece opciones integradas para subtítulo e interpretación de lenguaje de señas (ASL).	Actualmente no ofrece características de accesibilidad.

Costos	Versiones gratuitas y pagas. Ofrece tarifas mensuales y anuales con descuento para la versión Telehealth.	Ofrece un período de prueba gratuito de 45 días durante la pandemia de COVID-19 . 20 % de descuento para todas las organizaciones sin fines de lucro.	Tiempo libre limitado para nuevos clientes; opciones con costo.	Opciones gratuitas y pagas. Descuento disponible a través de TechSoup .	Mensajería instantánea gratuita durante la pandemia de COVID-19 . Chat por mensajes de texto \$20 por mes + \$.01 por mensaje .
Cifrado de extremo a extremo	Sí	Sí	Sí, con BAA firmado.	Mensajería: Disponible, pero debe ser habilitada . Video: Sí, con la opción de BAA disponible.	Sí, el chat en línea está cifrado de extremo a extremo. Los mensajes de texto no pueden estar cifrados, pero lo están en el servidor de Resource Connect , y Resource Connect no puede verlos ni acceder a ellos.

¿Recopila o almacena datos personales?	Cuenta de la agencia: Sí Sobreviviente/usuario/a sin cuenta: No	Cuenta de la agencia: Sí Sobreviviente/usuario/a sin cuenta: No	Cuenta de la agencia: Sí Sobreviviente/usuario/a sin cuenta: Sí, a menos que la opción de BAA esté disponible para la agencia.	Cuenta de la agencia: Sí Sobreviviente/usuario/a sin cuenta: Sí, a menos que la opción de BAA esté disponible para la agencia.	Cuenta de la agencia: Sí Sobreviviente/usuario/a sin cuenta: No
¿Ve o almacena datos generados por el/la usuario/a?	No almacena datos continuamente . La compañía no puede verlos.	No almacena datos continuamente. La compañía no puede verlos.	Sí, a menos que la opción de BAA firmado esté habilitada.	Sí, a menos que la opción de BAA firmado esté habilitada.	No almacena datos continuamente. La compañía no puede verlos.
¿Comercializa, difunde o vende datos personales?	No	No	Sí , los comparte con patrocinadores y socios comerciales. Opción de exclusión.	Sí , los comparte con patrocinadores y socios comerciales. Opción de exclusión disponible.	No

<p>Características de Privacidad Adicionales</p>	<p>Los/las sobrevivientes no necesitan crear una cuenta o descargar una aplicación para comunicarse con usted.</p> <p>Además del cifrado de extremo a extremo, cuenta con criptografía postcuántica y una sólida autenticación de clave pública.</p>	<p>Los/las sobrevivientes no necesitan crear una cuenta o descargar una aplicación para comunicarse con usted.</p>	<p>Los/las sobrevivientes no necesitan crear una cuenta o descargar una aplicación para comunicarse con usted.</p> <p>Características añadidas a través de BAA para proteger los datos de los/las sobrevivientes.</p> <p>Se puede configurar una contraseña para limitar el ingreso.</p>	<p>La mayoría de los usuarios deben descargar la aplicación para utilizarla. La opción sin descarga es compleja.</p> <p>Características añadidas a través de BAA para proteger los datos de los/las sobrevivientes.</p> <p>La mayoría de las características de privacidad deben ser activadas y no están habilitadas por defecto.</p>	<p>Los/las sobrevivientes no necesitan crear una cuenta o descargar una aplicación para enviarle mensajes.</p>
<p>Otros aspectos de seguridad/potencial de uso indebido</p>	<p>Considerar la posibilidad de supervisar el dispositivo.</p>	<p>Considerar la posibilidad de supervisar el dispositivo.</p>	<p>Considerar la posibilidad de supervisar el dispositivo.</p>	<p>Considerar la posibilidad de supervisar el dispositivo.</p>	<p>Considerar la posibilidad de supervisar el dispositivo.</p>

				La configuración predeterminada puede hacer que algunos usuarios sean vulnerables al "Zoombombing".	
--	--	--	--	---	--

Entendemos que puede ser mucha información, y que cada persona aprende y procesa la información de distinta manera. También proporcionamos, a continuación, una lista resumida de algunos de los puntos principales:

Zoom: Video en línea para grupos o uno a uno.

- Acceso:
 - Sólido en la accesibilidad de los usuarios sordos; permite subtulado oculto e interpretación de lenguaje de señas (ASL).
 - Los/las usuarios/as nuevos/as deben descargar la aplicación y proporcionar una dirección de correo electrónico, lo cual puede generar barreras tecnológicas y de seguridad.
- Privacidad:
 - El chat dentro del video está encriptado de extremo a extremo, pero no el video en sí mismo sin un contrato adicional.
 - No cuenta con la mayor parte de la seguridad de datos/privacidad por defecto; requiere un acuerdo adicional entre la agencia y Zoom para obtener un mayor nivel de seguridad.

Gruevo: Video en línea para grupos o uno a uno.

- Acceso:
 - No cuenta con subtítulo oculto u opción separada para la interpretación de lenguaje de señas; el intérprete de lenguaje de señas puede ser un/una usuario/a en un video grupal.
 - Rápido acceso haciendo clic en un enlace; no es necesario realizar una descarga ni proporcionar información el/la usuario/a.
- Privacidad:
 - Encriptados de extremo a extremo; privacidad sólida basada en las prácticas actuales.

Cyph: Chat, video o audio uno a uno. (Chat grupal y video grupal próximamente.)

- Acceso:
 - No cuenta con subtítulo oculto ni opción de interpretación de lenguaje de señas. (Han comunicado que están trabajando en las características de accesibilidad.)
 - Rápido acceso haciendo clic en un enlace; no es necesario realizar una descarga ni proporcionar información de el/la usuario/a.
- Privacidad:
 - Encriptados de extremo a extremo; privacidad sólida basada en las prácticas actuales.

Doxy.me: Video en línea para la comunicación uno a uno.

- Accesibilidad
 - No hay mención de la accesibilidad; seguiremos investigando. No es necesario realizar una descarga.
- Privacidad:
 - Cifrado de extremo a extremo para garantizar que no se almacene ni se comparta información personalmente identificable; la agencia debe firmar un acuerdo adicional.

Resource Connect: Chat o mensajes de texto uno a uno a través de un portal gestionado; chat grupal próximamente disponible; chat grupal interno. Reenvío de llamadas de la línea directa.

- Acceso:
 - Soporta diversos mensajes y alfabetos (no incluye traducción).
- Privacidad:
 - Encriptado de extremo a extremo y plataforma de conocimiento cero; privacidad sólida basada en las prácticas actuales.

© 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](https://www.techsafety.org) para obtener la última versión de este y otros materiales.