



NNEDV

## Comunicación en línea Consejos para intercesores

“Servicios digitales” significa utilizar las herramientas tecnológicas para brindar servicios a sobrevivientes. Ofrecer opciones adicionales de comunicación es fundamental para los servicios enfocados en el/la sobreviviente, y debe realizarse con mucha cautela. Obtenga más información acerca de cómo elegir tecnología y sobre cómo configurar servicios digitales en [TechSafety.org](https://www.techsafety.org).

### Riesgos y desafíos de los servicios digitales

- Todas las herramientas conllevan riesgos, incluso las tecnologías más antiguas, como los teléfonos.
- Los/las intercesores/as deberían poder conversar con los/las sobrevivientes acerca de los riesgos relevantes.

**La interceptación** de comunicaciones entre un/a intercesor/a y un/a sobreviviente podría suponer un riesgo para la privacidad o la seguridad de un/a sobreviviente. El dispositivo de un/a sobreviviente podría estar controlado físicamente, a través de una cuenta en línea o con un programa espía (spyware).

El riesgo de suplantación de la identidad, incluso por la persona agresora, está presente en todas las plataformas de texto: mensajes de texto, mensajería, chats, redes sociales y correo electrónico. Sin embargo, incluso una llamada o una videollamada podría tener suplantación de la identidad si un/a intercesor/a diferente recibe una llamada de seguimiento por parte de un/a sobreviviente. Una estrategia es que los/las intercesores/as establezcan un método de verificación de identidad, como una palabra o frase que sirva como código.

La tecnología utilizada en la comunicación puede presentar desafíos para la **privacidad** de los/las sobrevivientes y puede afectar las obligaciones de

**confidencialidad** de los programas. Por ejemplo, podrían escuchar las conversaciones por llamada o videollamada. Además, muchas herramientas recolectan, almacenan e incluso podrían compartir información personal identificable de los/las sobrevivientes. Los ajustes por defecto podrían almacenar información sobre las conversaciones, o los mismos mensajes, en los dispositivos, en los navegadores o en las cuentas.

## **Comunicación en línea**

Las habilidades que usted ya utiliza en la intercesoría por teléfono y en persona son la base fundamental de los servicios digitales.

**Las verificaciones de seguridad y privacidad** al comienzo de cada conversación deberían incluir algo básico como: “¿Le preocupa que alguien más pueda tener acceso a su dispositivo o a nuestra conversación?” Si el/la sobreviviente sospecha que hay un control, ofrezca opciones. Si de todas formas quiere continuar, respete la elección. [Aprenda más sobre cómo hablar con sobrevivientes acerca de formas seguras de comunicación.](#)

**Hágale saber a los/las sobrevivientes qué deberían esperar** de los servicios digitales. Comparta las prácticas de su programa acerca de por qué o cuándo terminaría una conversación, y qué esperar si vuelven a contactarse. Informe a los/las sobrevivientes sobre cualquier límite en los servicios que usted puede ofrecer con tecnología, incluyendo cualquier límite de confidencialidad.

Con respecto a los servicios más tradicionales, el **consentimiento informado** es muy importante. Asegúrese de compartir la información en un lenguaje simple y permita que los/las sobrevivientes realicen preguntas. Dependerá de la práctica de su programa si necesita confirmación verbal o escrita pero, en general, si no requiere consentimiento por escrito para una llamada telefónica, tampoco lo necesitaría para una conversación en línea, por video o mensajes. Usted sí

necesita el consentimiento escrito cuando un/a sobreviviente le pide que comparta su información personal con alguien que no pertenece a su programa. Conozca más acerca del [Consentimiento Digital por Escrito](#).

Los mensajes de texto y el chat incluyen mayormente palabras por escrito, lo cual hace que detectar el tono y la emoción sea más difícil. Los *emojis*, los acrónimos y el vocabulario informal de internet pueden tener múltiples significados. **Verifique con frecuencia los significados y el tono.** Deténgase y aclare cualquier confusión.

**Escuchar de forma activa** es diferente en un chat o en un mensaje de texto. Adapte las habilidades esenciales para reflexionar, validar, esclarecer y rectificar lo que dice el/la sobreviviente. Siga las prácticas de su programa acerca del uso de vocabulario informal de internet, acrónimos y emojis. Enfóquese en el/la sobreviviente, no intente hacer varias cosas a la vez.

Idealmente, cada sobreviviente debería cerrar la conversación por su parte. Siga las prácticas de su programa si un/a sobreviviente no responde durante una cierta cantidad de tiempo.

Las conversaciones por mensaje de texto o chat suelen durar más e incluir una mayor cantidad de revelaciones que, en general, tienden a ser más gráficas **Busque un balance entre su vida personal y su trabajo, y practique el cuidado personal**, incluso puede pedir supervisión y reuniones informativas específicas para los servicios digitales.

### **Prácticas de privacidad**

Como guía general, **recolecte la menor cantidad de información posibles y manténgala por la menor cantidad de tiempo posible.** No recolecte más información de la que recogería en una conversación telefónica o en persona. Al igual que siempre, no sea parte de la cadena de custodia de evidencia al guardar

documentación del maltrato. Conozca más acerca de nuestra [Aplicación de Recolección de Evidencia para Sobrevivientes](#) (en Inglés).

Tanto los/las intercesores/as como los/las sobrevivientes pueden aumentar la privacidad en los mensajes de texto, borrando el historial de mensajes, sin agendarse uno/a a otro/a en los contactos y al no sincronizar la información de los servicios con cuentas en la nube.

Durante las conversaciones por voz o video, los/las intercesores/as no deberían ser escuchados/as por nadie más, y ninguna otra persona debería ver la información de los/las sobrevivientes o sus conversaciones escritas. Conozca más acerca de [Trabajar de forma Remota](#), [Intercesoría Móvil](#) y el [Consentimiento Digital por Escrito](#).

Converse con otras personas de su programa acerca de la planificación anticipada de situaciones conflictivas como problemas en la conexión de internet, tiempo de inactividad del sistema, acceso a idiomas, situaciones en las que hubiese un peligro inmediato o una amenaza de daño a sí mismo/a o a otros/as, o sobre qué hacer cuando un/a sobreviviente deja de responder.

### **¿Qué sigue?**

1. Aprenda a utilizar las herramientas que su programa eligió mediante la lectura de instructivos detallados o mediante videos.
2. **Practique conversando** con otros/as intercesores/as. Acostúmbrese a iniciar sesión y comenzar, a utilizar opciones como los mensajes preconfigurados, a compartir enlaces, a responder a idiomas que no habla o escribe, y sepa cómo transferir una conversación.
3. Practique utilizar la herramienta como si fuese el/la sobreviviente, utilice diferentes dispositivos y navegadores. Pregúntese: ¿Cómo ayudaría a un/una sobreviviente a utilizar esta herramienta?

Como sector, estamos aprendiendo a acoplar las nuevas tecnologías a nuestro trabajo de intercesoría. Estamos aprendiendo y evolucionando. Registre y converse lo que aprende sobre las mejores prácticas dentro de su programa y con sus colegas.

### **Más recursos**

Visite [TechSafety.org](https://TechSafety.org) y conozca más acerca de nuestro [Conjunto de Herramientas para Servicios Digitales](#), nuestro [Conjunto de Herramientas para Sobrevivientes](#) y más. También puede consultar nuestra [Aplicación Tech Safety](#) para obtener información básica sobre seguridad tecnológica [Contáctenos en Red de Seguridad Tecnológica](#).

© 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://TechSafety.org) para obtener la última versión de este y otros materiales.