



NNEDV

## Políticas de lineamientos de redes sociales

Las redes sociales pueden ser una herramienta poderosa para compartir información y para conectarse con sobrevivientes, comunidades y colaboradores/as. A medida que los programa se integran a este espacio, necesitarán crear y mantener políticas acerca del uso de las redes sociales. Las políticas deben abordar cuestiones que van desde la privacidad y la seguridad de sobrevivientes e intercesores/as hasta el uso indebido de redes sociales por partes de agresores/as.

Sus políticas deben ser específicas para los objetivos, los usos y las preocupaciones sobre redes sociales de su programa. Esta guía le ayudará a pensar algunas de las cuestiones a considerar al momento de desarrollar una política de redes sociales.

### **Introducción: su política debe respaldar su misión y sus objetivos**

Antes de redactar alguna política, es importante revisar los objetivos de comunicación de su organización y su misión, y considerar cómo se alinea el uso de las redes sociales con dichos objetivos. Algunos valores importantes a reflejar en sus políticas incluyen:

- **Promover servicios enfocados en los/las sobrevivientes** y que valoren el empoderamiento de estos/as.
- **Respaldar sus objetivos generales de comunicación.** Por ejemplo, las redes sociales podrían ser utilizadas para reclutar voluntarios/as, para solicitar donaciones y para aumentar la participación en eventos locales. También pueden ser utilizadas para desarrollar los objetivos de sus políticas, para mejorar la concientización o para sumar la voz de su programa a las conversaciones sobre estas cuestiones.

- **Respetar la privacidad de los/las sobrevivientes**, adherirse a los lineamientos comunitarios de las plataformas de redes sociales y tener en consideración las obligaciones éticas y legales de su programa, las cuales incluyen la privacidad de los/las sobrevivientes, la confidencialidad y los avisos sobre la recolección de información.

## **Uso de redes sociales de la organización**

### *Qué publicar*

Lo que usted publica en las redes sociales es un reflejo público de su organización. Es su voz. Algunos programas utilizan las redes sociales para exhibir a su organización y sus actividades. Algunos podrían solo publicar las actividades que respaldan o en las que participan. Otros podrían ver las redes sociales como una plataforma para aumentar la concientización sobre cuestiones más amplias contra la violencia mediante la publicación de artículos, videos o eventos con los que están conectados, incluso más allá del alcance específico de los servicios que brindan.

### *Control y supervisión de las redes sociales*

Algunos programas tienen políticas muy estrictas acerca del contenido de sus redes sociales, por lo cual necesitan tener personal que controle los comentarios y las publicaciones con frecuencia. Algunos programas no tienen la dotación de personal para utilizar una cantidad significativa de tiempo cultivando seguidores/as en redes sociales e interactuando con ellos/as. Su política debería reflejar su capacidad de compromiso en las redes sociales. Por ejemplo, si no tiene el personal para controlar publicaciones y comentarios, podría decidir desactivar esta función o tener una política poco estricta acerca de lo que los/las demás dicen en su página para reducir el tiempo que necesita para controlarla.

### *Cuándo responder a las opiniones contrarias*

Muchos programas tienen dificultades para decidir cómo responder a las opiniones contrarias, a los comentarios negativos, a las expresiones hirientes y a errores groseros que se publican en sus páginas. Es importante establecer una política clara, tanto interna como externa, para que usted pueda abordar todas las instancias con seguridad y claridad. La política debería reflejar la estrategia de su programa, y podría estar basada en su misión, su visión y sus objetivos en las redes sociales. Cada programa tiene diferentes formas de manejar las opiniones contrarias.

Algunos programas tratan a las redes sociales como un espacio en donde se alienta que todo el mundo converse acerca de la violencia doméstica y la agresión sexual. Sus políticas podrían ser acerca de ofrecer información precisa en vez de borrar el contenido controversial. Otros programas podrían percibir su presencia en las redes sociales como una extensión de la voz y el mensaje de su organización, por lo cual sus políticas podrían no permitir ningún comentario o publicación que se oponga a su postura. Investigue las plataformas de redes sociales que le permiten desactivar comentarios. También, considere la capacidad de su programa para moderar comentarios y cómo responderá.

### *Contenido inaceptable*

Además de las políticas que abordan las opiniones opuestas, su organización debería tener lineamientos acerca del contenido inaceptable. Por cuestiones de privacidad, no deberían estar permitidas las publicaciones o los comentarios que incluyan información personal identificable acerca de otra persona. También podría interesarle excluir comentarios o publicaciones evidentemente erróneas, abusivas o que tengan la intención de causar daño. Si usted elimina publicaciones o comentarios, debería tener políticas claras y consistentes sobre por qué lo hace y cómo. Informe a los/las usuarios/as sobre las reglas de la organización para el

involucramiento. Podría incluso considerar informarle a la persona cuyos comentarios o publicaciones fueron quitados el motivo por el cual lo hizo y recordarle los lineamientos de su contenido. Cuando el contenido no respete los lineamientos de su programa o los lineamientos de comunidad de la plataforma, usted debería tener una política clara sobre qué informará al/a la usuario/a.

### *Conectar con otros*

Las redes sociales son íntegramente acerca de conectar con otros grupos y personas. Puede ser útil desarrollar un criterio que su programa pueda utilizar para determinar con quién conectarse. Por ejemplo, si su programa utiliza redes sociales para generar conciencia y, por tal motivo, desea aceptar todas las solicitudes “de seguimiento”, es importante revisar constantemente la información que usted publica para asegurarse de que sea apropiada para una amplia audiencia.

### *Publicar sobre sobrevivientes*

Las organizaciones y el personal nunca deben publicar imágenes, videos o demás información acerca de los/las sobrevivientes en particular o sobre incidentes que no son de público conocimiento, ya que podría revelarse la identidad de los/las sobrevivientes y violar la confidencialidad. Sea estratégico/a al publicar información sobre eventos privados, tales como grupos de apoyo o eventos que no sean públicos. Esta información podría informar, de forma inadvertida, a agresores/as o acosadores/as dónde estará una víctima, o podría invitar a grupos opositores a que asistan a eventos privados.

### *Publicar sobre el personal*

Los programas deberían tener políticas acerca de publicar en redes sociales fotos o imágenes sobre el personal y las personas que asisten o que oran en conferencias. Las organizaciones siempre deben tener permiso de los particulares

o, de no ser posible, ofrecer un aviso previo claro sobre dónde podrían publicarse una foto o un video y permitir que las personas elijan no aparecer en la foto o el video. Cualquier persona podría ser un/a sobreviviente con preocupaciones sobre su seguridad, por lo que las políticas deberían reconocer y respetar eso.

### *Sobrevivientes que publican en las redes sociales de la agencia*

Las políticas deberían establecer qué hacer cuando los/las sobrevivientes publican o comentan en las redes sociales del programa. Algunos/as sobrevivientes podrían solicitar ayuda o contar sus historias a través de las redes sociales. Algunos programas sienten que permitir que los/las sobrevivientes compartan sus historias en sus sitios puede empoderarlos/as, mientras que otros programas se preocupan por que la publicación de información personal de los/las sobrevivientes en una página pública podría ser un riesgo inesperado a su privacidad o seguridad.

Donde sea que se ubique su organización en este espectro, tener lineamientos claros acerca del contenido aceptable e inaceptable le ayudará a determinar qué comentarios o publicaciones debe mantener o borrar. Si sus lineamientos de contenido excluyen la información personal identificable, podría responder de forma diferente si una persona publica acerca de su historia propia o sobre la de alguien más. Por ejemplo, usted podría borrar la información personal de alguien que publica sobre otra persona. Usted también podría contactar al/a la sobreviviente para comentarle las razones de su preocupación, incluir información acerca de los riesgos y ayudarlo/a a que tome una decisión informada sobre la publicación de su historia.

### *Sobrevivientes que solicitan ayuda a través de redes sociales*

Recomendamos encarecidamente que no use las plataformas de redes sociales como método para brindar servicios directos a sobrevivientes. Las redes sociales

no son un método privado de comunicación. Los riesgos pueden variar desde la interceptación de sus mensajes a que otras personas tengan acceso a sus cuentas de redes sociales o a que un cambio en los ajustes de privacidad haga públicas conversaciones “privadas”.

Si bien es importante el uso de plataformas de comunicación con las cuales los/las sobrevivientes están cómodos/as, brindar recursos o soporte a través de redes sociales debería ser un último recurso (es decir, que no hay ningún otro método de comunicación disponible) y antes deberían considerarse otras plataformas de comunicación. Si usted sí se conecta con un/a sobreviviente mediante redes sociales, sea cuidadoso/a y precavido/a sobre la privacidad y la seguridad. Brinde avisos previos e información acerca de los riesgos de privacidad y ofrezca otros métodos de comunicación que otorguen más privacidad y seguridad. Consulte nuestro [Conjunto de Herramientas de Servicios Digitales](#) para obtener más información sobre mensajes de texto, chat, videos y más maneras de comunicarse con sobrevivientes.

### **Uso de redes sociales por parte de intercesores**

En general, las organizaciones necesitan pocas políticas alrededor del uso personal de redes sociales de los/las intercesores/as. Salvo en ciertas situaciones específicas, lo que los/las intercesores/as realizan en sus propias cuentas de redes sociales está por fuera de los límites de lo que el programa puede aplicar.

#### *Intercesores que interactúan con sobrevivientes*

Los programas pueden tener políticas sobre el uso personal de redes sociales de directivos/as, del personal y de los/las voluntarios cuando interactúen con sobrevivientes que reciben servicios de su programa. Los/las intercesores/as no deberían conectarse mediante sus cuentas de redes sociales personales con sobrevivientes ni hablar sobre ellos/as utilizando nombres ni incidentes que

hayan involucrado a sobrevivientes. Los/las intercesores/as no deberían buscar a sobrevivientes en redes sociales para verificar su situación ni controlar sus actividades. Hacerlo sería una violación a la privacidad y a la confidencialidad del/de la sobreviviente.

#### *Uso de redes sociales de intercesores cuando esté relacionado con la organización*

Algunas organizaciones podrían querer establecer políticas acerca de las interacciones del personal con el programa o con otros colegas profesionales a través de redes sociales. Sin embargo, estas políticas deben seguir las políticas generales sobre el personal de la organización. Algunas organizaciones tienen una política en donde si el personal detalla a la organización como lugar de trabajo, deben seguir ciertos lineamientos acerca de lo que pueden, o no, publicar. Si no detallan a la organización como su empleador, tendrán más libertad acerca de lo que pueden decir.

#### *Uso de redes sociales durante el horario laboral*

Las políticas acerca del uso de redes sociales por parte del personal en el horario laboral deberían seguir los lineamientos generales de la organización respecto a las llamadas personales de los/las empleados o la utilización del correo electrónico y los mensajes de texto durante el horario laboral. Sin embargo, algunas plataformas de redes sociales requieren que el personal ingrese a su cuenta personal para acceder a la página o el perfil de la organización. En este caso, restringir el uso personal de las redes sociales en el trabajo podría interferir con las responsabilidades laborales relacionadas con las redes sociales.

Cuando el personal está utilizando cuentas personales para administrar la página o el perfil de la organización, asegúrese de tener políticas y procesos establecidos para garantizar que la organización pueda acceder al perfil y a las publicaciones si un/a empleado/a se ausenta por enfermedad o si abandona la organización.

También es útil dar soporte al personal sobre cómo mantener separadas las redes sociales personales de las laborales y sobre cómo proteger su propia información personal de los perfiles que podrían estar conectados con la organización.

Conozca más acerca el control de las redes sociales desde organizaciones tecnológicas nacionales sin fines de lucro como [NTEN](#) y [TechSoup](#), que ofrecen guías, artículos y cursos en línea.

### **Uso de redes sociales por parte de sobrevivientes**

El rol de su programa en el uso de redes sociales de los/las sobrevivientes debe estar limitado a asegurarse que los/las sobrevivientes sean conscientes sobre los riesgos de privacidad y seguridad, y las estrategias con respecto al uso de las redes sociales. Los programas no deben crear políticas que limiten la autonomía o el acceso de un/a sobreviviente a la red de apoyo.

#### *Permita las redes sociales en los albergues o los programas*

Para muchos/as sobrevivientes, comunicarse con amigos/as y familiares puede empoderarlos/as y ayudarlos/as a sentirse conectados/as, seguros/as y con confianza. Para algunos/as, comunicarse con un/a agresor/a mediante redes sociales podría ser más seguro que tener una reunión cara a cara o una conversación telefónica. Recomendamos que los albergues y los programas alienten el uso seguro de redes sociales compartiendo información acerca de cómo aumentar la seguridad y la privacidad en estas plataformas (por ejemplo, desactivando los servicios de ubicación o cambiando los ajustes de privacidad). No recomendamos que los albergues o los programas controlen las redes sociales de los/las sobrevivientes, que incluyen sus conexiones o publicaciones.

#### *Lo que publican los sobrevivientes*

Lo que publican los/las sobrevivientes no debería ser asunto del programa, salvo que ponga en riesgo el programa o la confidencialidad o seguridad de otro/a

sobreviviente. En tal caso, educar acerca de respetar la confidencialidad y la seguridad debería ser un proceso continuo. Los/las intercesores/as deben respetar la privacidad de los/las sobrevivientes al no controlar sus redes sociales.

### *Educación y empoderamiento*

Las políticas deben promover la educación sobre la privacidad, la seguridad y los posibles riesgos legales al momento de compartir demasiada información en sitios de redes sociales. Esto puede ser una parte de un proceso de plan de seguridad o información general que se comparte con los/las sobrevivientes. Incluya a los/las hijos/as o los familiares en estas conversaciones, según corresponda, o comparta enlaces o material que el/la sobreviviente pueda compartir.

© 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.