

ABRIL 2020

DIRECTRICES DE SEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN REMOTO

PREPARADO POR:

ALIANZA POR LA SOLIDARIDAD PALESTINA



Protección frente la VBG en la crisis COVID

En una situación de crisis como la que enfrentamos ahora mismo durante la epidemia del COVID-19, cuando los gobiernos recomiendan el "distanciamiento social" para frenar la propagación de la infección, se está utilizando la tecnología para conectar a las supervivientes de violencia basada en género. Comunicarse con las supervivientes a través de la tecnología conlleva beneficios y riesgos::

Seguridad Personal

La comunicación a través de correo electrónico, texto o chats en línea deja un rastro que puede impactar en la seguridad personal de las supervivientes de violencia. El software utilizado o el historial de mensajes de texto en el teléfono revelará que una superviviente está buscando ayuda.

Pérdida de Privacidad

Al enviar mensajes cuando se busca ayuda, la superviviente pierde su privacidad ya que el hilo del mensaje puede ser visto sin su consentimiento por otros. Además, existe el miedo de que pueda ser grabada por un tercero, lo que puede derivar a una situación de explotación.

Confidencialidad

Cuando el personal utiliza dispositivos móviles para comunicarse con las supervivientes, los hilos de conversación y otros registros relacionados revelan información de identificación personal sobre la superviviente.

No sólo es acuciante que las supervivientes puedan disponer de un espacio seguro cuando se ponen en contacto con los y las case managers, sino que las organizaciones también deben asegurarse de que la asesora, que trabaja desde su casa, pueda garantizar unas condiciones seguras y privadas cuando se realice la gestión de los casos a distancia (por ejemplo, disponer de una habitación en la que pueda trabajar en privado y sin que le interrumpan los miembros de la familia). Si no es así, no se debe proporcionar la gestión de casos de violencia de género.

Las gestoras de casos también deben seguir teniendo acceso a la supervisión y a las reuniones multisectoriales de coordinación de la gestión de los casos para garantizar la calidad de los servicios.

Cabe señalar también que el uso de dispositivos personales puede afectar gravemente al equilibrio entre la vida personal y laboral del personal, ya que estarán disponibles para llamadas las 24 horas del día. En una situación ya de por sí estresante como la de esta pandemia, el autocuidado del personal es de igual importancia. Lo ideal sería que éste tuviera acceso a teléfonos de trabajo para poder cumplir con sus horarios laborales.

MODALIDADES DE GESTIÓN DE CASOS DURANTE LA PANDEMIA

Estos tres pasos deben seguirse cuando se proporciona una gestión de casos a distancia::

PREPARACIÓN

Prepare a su familia e hijos/As, explicando la importancia y la sensibilidad de su trabajo según la edad y entendimiento, explique que estará ocupada y en una habitación cerrada. En situación de emergencia, otras personas deben atender a sus niños/as y explique que estará disponible tan pronto como pueda. Comparta la responsabilidad con la pareja u otros hijos/as mayores, acuerde una señal cuando usted reciba una llamada de emergencia para asegurar una buena atención a la superviviente.

VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES

Verifique que la superviviente se encuentre en condiciones de seguridad, infórmele sobre los servicios y proceda a la gestión del caso sólo si recibe el consentimiento informado

Si quiere programar una sesión y está seguro de que el teléfono pertenece a la superviviente y es seguro enviar un mensaje de texto, pregunte si está disponible para una charla. No mencione que está relacionada con la gestión de casos ni mencione el nombre de su organización.

En caso de que llame a la sobreviviente, por favor primero monitoree si el sonido resulta incómodo o si hay algún ruido de fondo.

iSi es el caso, por favor no continúe y pídale a la superviviente que se comunique con usted cuando esté disponible, a través de una llamada perdida, un mensaje de texto o cualquier otro medio de comunicación apropiado que hayan acordado.

Una vez que las medidas arriba mencionadas hayan sido consideradas y aplicadas, por favor haga las siguientes preguntas para confirmar las condiciones de seguridad:

- ¿Estás cómoda hablando ahora mismo? ¿Está de acuerdo en continuar esta charla por teléfono? ¿O prefieres que programemos a otra hora? ¿Prefieres una llamada perdida o enviarme un mensaje de texto cuando estés lista?
- ¿Es este el número adecuado para llamar? ¿Prefieres que llame a otro número alternativo?
- ¿Está atendiendo la llamada desde una habitación que pueda asegurar la privacidad y confidencialidad de la conversación?
- ¿Crees que alguien podría entrar durante nuestra conversación? ¿Qué reacción crees que sería la mejor a tener si esto ocurriera?
- Pregunte de nuevo: ¿Te sientes segura y tienes suficiente privacidad para nuestra conversación?
- ¿Estás bien hablando ahora? (Pide el consentimiento repetidamente)

PARTICIPAR Y PLANIFICAR RESPUESTAS

Asegúrese de que las medidas de seguridad están claras en caso de que se le interrumpa o en caso de que la superviviente ya no se sienta segura. Decida con las supervivientes los siguientes escenarios:

- Alguien pregunta qué hace la superviviente y/o con quién habla por teléfono.
- Alguien, como el marido o el padre de la superviviente o cualquier otro miembro de la casa que no sea de confianza, contesta el teléfono.
- La superviviente comienza a no sentirse segura ya que alguien puede estar escuchando y necesita detener la llamada.
- Es necesario hablar con la superviviente desde un número de teléfono alternativo durante la entrevista.
- Acuerde una palabra segura o un código que pueda usar si la superviviente se siente insegura o es escuchada (algo simple como mencionar el clima, la guía de COVID-19, o cualquier actividad en la que participe, etc.)

Si la superviviente no se siente cómoda y/o usted escucha algún sonido sospechoso durante la entrevista, por favor no continúe y ofrézcale la opción de contactarla cuando se sientan más cómodas para hablar. Bajo tales circunstancias, nunca presione para obtener información.

CONSIDERACIONES FINALES

Una vez que se compruebe la seguridad de la superviviente, se puede iniciar el proceso de gestión del caso. Es importante garantizar la confidencialidad de la superviviente durante todas las etapas del proceso.

Acompañe a la superviviente a través de los pasos del proceso y asegúrese de que entiende cada uno de ellos (véase las Directrices Interinstitucionales para la Gestión de Casos de Violencia de Género para obtener más orientación).

Por favor, tenga en cuenta que una sesión a distancia es más breve que una sesión presencial, ya que la superviviente puede tener un tiempo limitado para hablar con seguridad.

Cuando termine la llamada, recuérdale que borre los rastros de la llamada del teléfono.

CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD

Si la superviviente teme por su seguridad y se siente en peligro, haga las siguientes preguntas:

- ¿Puedes encontrar auxilio?
- ¿Estás en una habitación cerrada?
- ¿Puedes encerrarte lejos del abusador?
- ¿Hay alguien a quien pueda llamar por ti?
- ¿Llamamos a la policía?
- ¿Hay alguna vecina/amiga a la que puedas contactar?



SEGURIDAD DE DATOS

Lo ideal es que los archivos de papel de la superviviente no se guarden en la casa de la gestora de casos o la asesora. Si las trabajadoras sociales rellenan algún formulario durante la entrevista, es importante garantizar el almacenamiento seguro de cualquier documento con o sin información identificable. Los documentos preparados durante la gestión de casos a distancia deben cuidarse de la misma manera que la gestión de casos cara a cara. En esos casos, se ruega que guarden la información en un lugar seguro con un cajón cerrado.

En caso de que exista un sistema electrónico de gestión de casos, siga las medidas de protección de datos acordadas.



COMUNICACIÓN MEDIANTE TELÉFONOS

Cuando se utiliza el teléfono para comunicarse con una superviviente, es necesario establecer con ella si es seguro que la asesora llame y cuándo, especialmente si el abusador está controlando las llamadas telefónicas. La superviviente debe ser capaz de determinar el tiempo y el proceso de devolución de la llamada.

Dejar mensajes o mensajes de voz

Antes de dejar un mensaje con alguien que no sea la superviviente, o un correo de voz en el teléfono de ésta, hable con ella sobre sus necesidades de seguridad y privacidad, y sobre qué tipo de información (si la hay) dejar en el mensaje. La superviviente tiene derecho a elegir la mejor opción posible, que debe ser evaluada regularmente para ver si las necesidades han cambiado.

Si no se ha tenido la oportunidad de hablar de cuestiones de seguridad antes de dejar un mensaje, éste debe ser vago y no debe dar ninguna información sensible a quien pueda estar escuchando. Una muestra de este mensaje podría ser: "Hola, soy [su nombre]. Te devuelvo la llamada de esta mañana en la que me pedías información. Puedes llamarme entre las horas de [...], de domingo a jueves".

Llamadas perdidas

Algunas supervivientes pueden necesitar colgar rápidamente por razones de seguridad o privacidad. Hable con ella en la primera llamada telefónica sobre cómo debe responder a estas situaciones, si prefiere que le devuelva la llamada o que espere una llamada suya.



Almacenamiento de números de teléfono

No guarde el número de teléfono de una superviviente en tu teléfono con su nombre, usa su código de identificación.

COMUNICACIÓN MEDIANTE MENSAJES DE TEXTO

Las supervivientes y el personal suelen utilizar aplicaciones de mensajes de texto o de mensajería basadas en el celular cuando se comunican a través de mensajes de texto. Las aplicaciones de mensajería más comunes son Facebook Messenger, WhatsApp o Telegram entre otras. Es importante evaluar con la superviviente los riesgos de seguridad individuales y el dispositivo utilizado, para decidir qué plataforma de mensajería se ajusta mejor a sus necesidades



WhatsApp

WhatsApp es la aplicación de mensajería móvil más utilizada. Permite realizar chats y llamadas privadas individuales y de grupo, y también ofrece un cifrado de extremo a extremo para que ningún tercero pueda ver los mensajes, y garantiza que esta seguridad es automática sin necesidad de activar ninguna configuración adicional. También hay una forma de habilitar los mensajes autodestructivos.

WhatsApp hace imposible recuperar los chats antiguos en un nuevo dispositivo, lo que significa que si un abusador saca la SIM del teléfono de un superviviente de la violencia, los mensajes no aparecerán en el nuevo teléfono. Sin embargo, es importante tener en cuenta que desde que Facebook compró la aplicación en 2014, la información puede ser compartida con Facebook.

Telegram

Telegram permite el uso de "charlas secretas" y promete "encriptación de extremo a extremo", lo que significa que los mensajes son irre recuperables, a diferencia del correo electrónico o los mensajes de texto comunes. Los mensajes de un chat secreto de Telegram no pueden ser reenviados, y cuando se borra un mensaje en el dispositivo de uno de los interlocutores, da instrucciones para que el mensaje sea borrado también en el lado del destinatario. Si alguien hace una captura de pantalla de tu mensaje, se te notifica. También existe un mecanismo para configurar un temporizador de autodestrucción antes de enviar un mensaje, que obliga al mensaje a destruirse a sí mismo en un determinado número de minutos después de que aparece en la pantalla del destinatario.

Sin embargo, la comunicación cifrada debe activarse específicamente como entorno, lo cual es algo de lo que las beneficiarias deben ser conscientes. También debe explicarse que el Telegrama filtra metadatos, que pueden mostrar cuándo el usuario estuvo en línea y fuera de línea, con quién está hablando y cuándo está utilizando la aplicación, lo que lo hace vulnerable al acecho del abusador.

Sería beneficioso utilizar servicios de mensajes de texto que no estén vinculados a un teléfono celular sino a una plataforma de mensajes de texto, lo que permitiría que más de un miembro del personal gestionara los mensajes de texto y pudiera adherirse a una planificación y firmar después del turno. Las plataformas utilizadas para los servicios basados en mensajes deben tener protocolos de privacidad y seguridad sólidos para aumentar la privacidad de las supervivientes

1

Minimizar la interceptación

Al enviar un mensaje de texto, tanto el emisor como el receptor tienen el historial de toda la conversación, la fecha y la hora e incluso la ubicación, lo que puede suponer un gran riesgo para la seguridad y la privacidad de la superviviente. El historial de mensajes también puede revelarse si el abusador está vigilando el teléfono mediante el acceso físico, el software de vigilancia del teléfono o las copias de seguridad en línea

Recomendación:

- Si una sobreviviente siente que el teléfono puede ser monitoreado, es necesario discutir estrategias, como borrar el
- historial de mensajes y no guardar los detalles de contacto como el nombre de la organización o de la asesora en el teléfono.
- Recuerde a la superviviente la existencia de cuentas en la nube como iCloud o Google, que pueden hacer una copia de seguridad de los mensajes o hacerlos disponibles en otros dispositivos.
- Si existe la preocupación de que el dispositivo o la cuenta puedan ser vigilados, ofrezca otras opciones para una comunicación más segura

2

Prevenir la suplantación de identidad

Uno de los riesgos de enviar mensajes a las supervivientes es que otras personas se hagan pasar por ellas y finjan ser las supervivientes. Esto es fácil de hacer, especialmente si la superviviente no tiene una contraseña en el teléfono o el abusador sabe la contraseña

Recomendación

- Establecer un método para verificar la identidad, que puede incluir una palabra o frase en clave previamente acordada.
- Revise regularmente con la superviviente para asegurarse de que la mensajería sigue siendo un método seguro de comunicación.
- Si la asesora o la superviviente se sienten incómodas con los mensajes, compruébelo por otros métodos, como el teléfono a teléfono.

3

Asegurar privacidad de datos

Mediante el uso de mensajes de texto, la información esencial sobre la superviviente se almacena en el dispositivo de la asesora, al que pueden acceder familiares o amigos. Por lo tanto, no se recomienda que el personal utilice los teléfonos celulares personales para enviar mensajes de texto a las supervivientes a fin de garantizar la confidencialidad.

Recomendación

- Las gestoras de casos y asesoras no deben usar sus teléfonos personales para enviar mensajes a las supervivientes.
- Se debe guardar la menor cantidad de información posible en el teléfono, lo que incluye no guardar el nombre completo de las supervivientes, el número de teléfono u otra información de contacto. Cuando el período de seguimiento haya terminado, toda la información de contacto debe ser eliminada del teléfono.
- Los mensajes deben ser borrados regularmente del teléfono.
- No ofrezca almacenar o guardar pruebas para las supervivientes. Desaliente el intercambio de imágenes de abuso o el envío de mensajes abusivos, ya que los consejeros no deben formar parte de la cadena de custodia de las pruebas.

4

Expectativas y Límites Adecuados

Los mensajes permiten a la superviviente contactar con el personal en cualquier momento, incluso fuera de horario. Para asegurar el autocuidado del personal, es necesario establecer límites con las supervivientes. Se debe discutir a qué horas se puede contactar con la gestora del caso y las beneficiarias deben tener una clara expectativa de cuándo es probable que reciban una respuesta.

Recomendación

- Establezca límites sobre las horas de trabajo y la disponibilidad con las supervivientes al usar la mensajería.
- Discuta las expectativas que tiene la superviviente para evitar frustración por ambas partes, explique claramente cuáles son las posibilidades que puede ofrecer la gestora de casos y los límites organizativos.
- Explique a la superviviente su capacidad de decisión dentro de los límites marcados

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Primero/GBVIMS+

puede usarse como una herramienta de supervisión para revisar los archivos del personal

Las organizaciones podrían considerar la posibilidad de utilizar Primero/GBVIMS+, que es similar al GBVIMS como instrumento de gestión de casos de violencia de género entre organismos y es particularmente útil en una situación como la de COVID-19, en la que es necesario prestar servicios a distancia.

Permite su uso en un contexto de baja y poco frecuente conectividad a Internet, lo que puede ocurrir si las asistentes sociales de GBV se encuentran en su casa sin una conexión regular a Internet, y permite a las gestoras de casos trabajar sin papeles físicos. La reunión de datos también puede utilizarse sin conexión a Internet en dispositivos móviles; en este caso, los dispositivos móviles sólo requieren un acceso periódico a Internet.

PARA MÁS INFORMACIÓN CONSULTEN POR FAVOR www.gbvims.com





CO-FINANCIADO POR



Los contenidos de este documento no reflejan necesariamente la posición y opinión de AACID y AECID