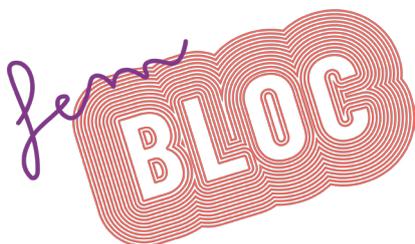
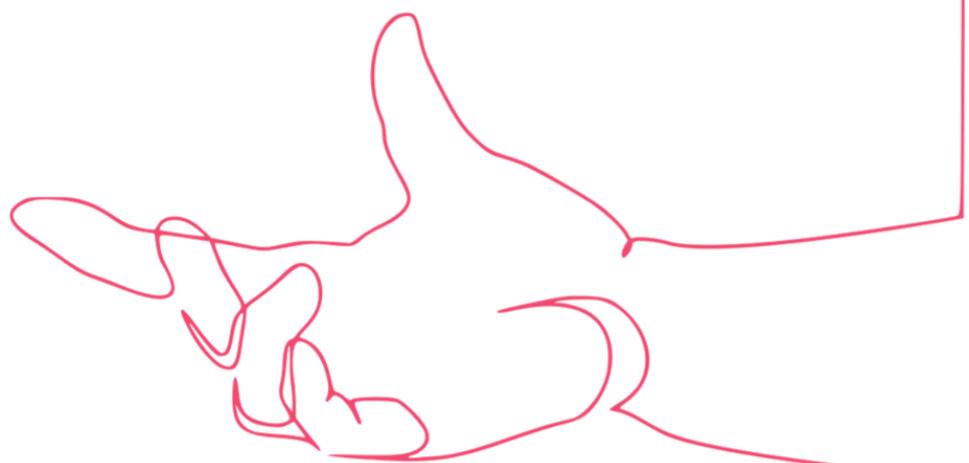


**SERVICIOS Y LÍNEAS DE ATENCIÓN  
QUE DAN APOYO A PERSONAS QUE  
ENFRENTAN VIOLENCIAS  
MACHISTAS DIGITALES:  
MAPEO INTERNACIONAL DE  
LOS MODELOS DE ATENCIÓN**



## AVISO LEGAL

Este informe ha sido desarrollado y escrito por Alexandra Haché y Eva Alfama para Fundació SURT en el marco del proyecto FemBloc (eGBVHelp!) desarrollado por Calala Fondo de Mujeres, Fundació Surt, la Universidad de Barcelona y Donestech/Alia con el apoyo de la UE y su programa Rights, Equality and Citizenship Programme (REC).

El Capítulo 4 ha sido escrito por Alexandra Haché para el Programa de Defensoras Digitales en el marco de su área de Redes de Respuesta Rápida y su estrategia de Inclusión de Género y Diversidad Cultural. Los extractos incluidos en este artículo provienen del ciclo de webinarios “Construir infraestructura feminista: Líneas de atención feministas para personas que enfrentan violencia de género en espacios digitales” organizados por el Programa de Defensoras Digitales.

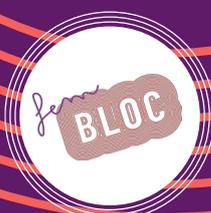
[www.fembloc.cat](http://www.fembloc.cat)

El contenido de esta investigación es responsabilidad de Alexandra Haché y Eva Alfama para Fundació Surt y no refleja necesariamente la opinión de la UE y su programa Rights, Equality and Citizenship Programme (REC).

Coordinat per:



Amb la col·laboració de:



## AGRADECIMIENTOS

En el transcurso de este estudio, hemos podido comprobar que las iniciativas orientadas a contener violencias machistas están cargadas de trabajo y que no cuentan con todos los recursos necesarios para poder desarrollar su labor en buenas condiciones. Aunque entendemos que no existen buenas condiciones mientras sigan existiendo estas violencias, nos ha emocionado comprobar la labor de amor y cuidados que se sostiene gracias a las redes y procesos de mecanismos y solidaridad creados por las mujeres y compañeras feministas para dar respuesta a estas violencias machistas.

Por todo ello nos sentimos infinitamente agradecidas por el tiempo y conocimientos que nos han dedicado los diversos proyectos, organizaciones y personas que han aceptado participar de este estudio. Queremos dar las gracias a todas las personas y organizaciones por participar de las entrevistas que han informado este estudio:

- Programa de atención a hombres (SAH) - Esteve Segura,
- Dones amb empena (entidad gestora de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones SIAD + Serveis d'Intervenció Especialitzada SIE) - Nati Veraguas,
- Servicio de atención por Whatsapp de los Mossos d'Esquadra, Unitat Central d'Atenció i seguiment a les víctimes - Judith Avellaneda,
- Teléfono 016 – Rebeca Palomo Diaz,
- Chat Comment on s'aime - Ynaée Benaben,
- Pomoschryadom Helpline.

Agradecer a las participantes del Grupo Focal y sus organizaciones:

María Luisa García Berrocal (Creación positiva), Raquel Gómez (Centre Jove d'Atenció a les Sexualitats (CJAS), M4rtu (Red autodefensa), Rebeca Paz (Otro tiempo), Isa (Psicowoman), Wara Saavedra (Espai de Dones Badalona Sud i Punt Informació Badalona perspectiva comunitària), así como la atención de Marta Sales (Candela) que no pudo participar pero nos atendió individualmente.

Así como agradecer a las líneas de atención feministas que han presentado en los tres webinarios organizados por el programa de defensoras digitales:

Acoso.online, Awaskbgo helpline, Coalition against online abuse, Cyberhassment helpline, ECHAP, Heartmob, Luchadoras Helpline, Navegando Libres - Taller de Comunicación Mujer, SaferNet, S.O.S. Digital - Fundación Internet Bolivia, Tecnoresistencias – Hiperderechos, Vita Activa.

Finalmente, un agradecimiento a las compañeras ciberfeministas que nos han ayudado en mapear estos proyectos, así como a reflexionar acerca del potencial de las líneas de atención para fortalecer la infraestructura feminista y las redes de sororidad alrededor del mundo:

March Bermudes, Anais Cordoba, Abbir Gathas, Fani Farhanah, Constanza Figueroa, Xeenarh Mohammed, Nymeria, Flo Pagano, Mayelin Sanchez, Afra Succi, Frerieke Van Bree, Joana Varon.

# ESTRUCTURA DEL INFORME

## Introducción

Presenta las características principales de los servicios y líneas de atención que dan apoyo a personas desde la distancia, y luego define conceptos cercanos relacionados como las helplines, hotlines, helpdesks, CERTs y SOC.

## Capítulo 1

Describe de forma sucinta las políticas públicas de respuesta a la violencia machista en el contexto catalán y estatal, sistematizando los principales servicios y protocolos de intervención, a la vez que señala algunas de las cuestiones claves de carácter conceptual y operativo a tener en cuenta a la hora de diseñar un modelo que aborde las violencias machistas digitales.

## Capítulo 2

Ofrece un análisis de las entrevistas desarrolladas con varios servicios y líneas de atención para personas que enfrentan violencias y presenta sus modos de funcionamientos, particularidades técnicas y como se relacionan con las violencias machistas digitales.

## Capítulo 3

Incluye el mapeo internacional compuesto por 56 servicios y líneas de atención que dan apoyo a personas que enfrentan VM y VMD y profundiza en las características generales de estos servicios.

## Capítulo 4

Presenta los diferentes modelos de líneas de atención feministas que se centran en dar apoyo a personas y colectivas que enfrentan violencias machistas digitales.

## Conclusiones

Resume algunas de las preguntas, buenas practicas y recomendaciones para la creación de un piloto de línea de atención orientada a personas y colectivas que enfrentan violencias machistas digitales en Catalunya.

# ÍNDICE DE PÁGINAS

<b>Aviso legal</b>	<b>2</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>3</b>
<b>Estructura del informe</b>	<b>4</b>
<b>Autoría y licencia</b>	<b>6</b>
<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 1: Las políticas públicas contra las violencias machistas. marco general</b>	<b>27</b>
<b>Capítulo 2: Servicios y líneas de atención para personas que enfrentan violencias</b>	<b>41</b>
<b>Capítulo 3: Mapeo internacional de servicios y líneas de atención</b>	<b>72</b>
<b>Capítulo 4: Modelos de líneas de atención feministas orientadas a las violencias machistas</b>	<b>102</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>139</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>145</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>160</b>
<b>Anexos</b>	<b>167</b>
<b>Herramientas</b>	<b>176</b>

# AUTORÍA

**Introducción:** Alexandra Haché

**Capítulo 1:** Eva Alfama

**Capítulo 2:** Alexandra Haché

**Capítulo 3:** Alexandra Haché

**Capítulo 4:** Alexandra Haché

**Recomendaciones:** Alexandra Haché

**Revisoras:** Eva Cruels, Iris Corominas, Livia Motterle

## A continuación especificamos los niveles y criterios de autoría:

**Autoras:** Las autoras son las que han llevado a cabo la investigación, el análisis de los datos, así como escrito el texto. El orden de las autoras refleja su contribución, siendo el primer nombre el de la persona que más ha escrito.

**Revisora:** Este trabajo incluye una lectura exhaustiva de todo el texto, identificando los argumentos que faltan, corrigiendo errores y proponiendo mejoras al mismo.

# LICENCIA



Esta obra esta disponible bajo licencia Creative Commons Atribución- No Comercial -Sin Derivadas 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0):

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

## USTED ES LIBRE DE:

### Compartir

Copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

## Bajo los siguientes términos:

### Atribución

Usted debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.

### NoComercial

Usted no puede hacer uso del material con propósitos comerciales.

### SinDerivadas

Si remezcla, transforma o crea a partir del material, no podrá distribuir el material modificado.

# INTRODUCCIÓN

## Objetivos y enfoque de la investigación

El Estudio de Implementación que aquí presentamos se ubica en el paquete de trabajo 2 (WP2) del proyecto europeo que tiene el objetivo de desarrollar un marco conceptual para la elaboración de un modelo de abordaje de las violencias machistas digitales. Para la elaboración del marco conceptual se sitúan 4 análisis: un artículo sobre el estado de la cuestión de las violencias machistas digitales en el ámbito europeo y catalán, la elaboración del marco legal, la elaboración de un marco interseccional de abordaje de las violencias machistas digitales y el estudio de implementación que aquí se presenta. El estudio de implementación tiene los siguientes objetivos:

- 1)** Mapear y analizar cuáles son los servicios existentes que atienden violencias machistas digitales y cuáles son los vacíos que deberíamos abordar. De qué manera la Helpline puede contribuir a mejorar la actual situación de los servicios que dan soporte en la atención y la lucha contra las violencias machistas digitales.
- 2)** Analizar de qué maneras la Helpline puede dar soporte y colaborar con otras organizaciones e instituciones que atienden violencias machistas en Barcelona y Cataluña.
- 3)** Identificar y entender cuáles son los riesgos asociados a la creación de la Helpline orientada a mujeres y personas LGTBIQ en el contexto de Cataluña (aspectos como las implicaciones legales y técnicas en el manejo de datos sensibles, riesgos psicosociales y físicos de las personas que atienden, etc.).

Para poder responder a los objetivos listados previamente se llevaron a cabo una serie de reuniones con todas las organizaciones participantes para establecer el enfoque de esta investigación y delimitar las áreas que resultaban de interés para llevar a cabo el mapeo preliminar de los servicios y líneas de atención. Se decidieron tres niveles para el mapeo y el estudio, centrados en analizar el circuito de atención a Violencias machistas (VM) y Violencias Machistas Digitales (VMD) a nivel local (Barcelona), regional (Catalunya) e internacional.

Se ha optado por mapear en primera instancia proyectos e iniciativas de la sociedad civil y el sector público. Definimos la sociedad civil como el conjunto de ciudadanas y colectivas cuyas acciones individuales y colectivas no están motivadas en primera instancia por el ánimo de lucro, sino que más bien intentan cubrir deseos y necesidades

fomentando a la par la transformación social y política. La sociedad civil está compuesta por las redes y colectivas informales, así como por el conjunto de organizaciones sin ánimo de lucro que cuenta con una estructura jurídica (asociaciones, cooperativas, confederaciones, fundaciones, etc).

Se ha decidido mapear iniciativas desarrolladas por organizaciones formales así como proyectos sostenidos por colectivas o redes informales. Se han excluido de este enfoque a los grupos de apoyo. Se ha decidido incluir en el mapeo, servicios y líneas de atención comerciales solo si estos resultaban especialmente relevantes, innovadores y/o mostraban tener un potencial feminista y transformador relevante.

Hemos apostado por una visión y definición amplia de las violencias y emergencias enfrentadas por los públicos que reciben apoyo por parte de estos servicios. Se ha trabajado en mapear servicios y líneas de atención que proporcionan, información, recursos, derivaciones, apoyo directo y/o acompañamiento a personas y colectivas que enfrentan discriminaciones, violencia de género, VM y/o VMD. También se han incluido proyectos que dan soporte a personas que enfrentan ciberdelitos, emergencias digitales y violencias en espacios digitales.

Respecto al tipo de atención prestado, nos hemos centrado ante todo en proyectos que dan apoyo desde la distancia, al ser una de las características esenciales de las “helplines” o líneas de atención, no obstante también hemos incluido servicios presenciales y servicios con un modelo mixto de atención.

Respecto al circuito local y regional de atención a las VM nos ha interesado profundizar en el impacto de la reciente crisis del Covid19, en particular de qué maneras ha influenciado la migración de ciertos servicios a entornos online y/o cómo ha favorecido la creación de nuevos canales de atención.

Respecto a los vocabularios utilizados, en el transcurso de este estudio pudimos ver que existen diversas terminologías para referirse a las VMD<sup>1</sup> y que no existe una terminología consensuada a nivel internacional. Respecto a los términos más comunes usados en castellano hemos identificado: “Ciberviolencias, violencias de género facilitadas y/o amplificadas por las TRIC, violencias de género (online) o VGO, violencias digitales, ciberviolencia machista y de género, violencia en línea machista”.

En Inglés hemos identificado, “Technology related violence, technology related gender based violences, violences enabled by ICT, Online/Digital Gender (based) violence, online misogyny, Cyber violence against women, Online Violence Against Women”. En el marco de este estudio hemos decidido hablar de Violencias Machista Digitales para referirnos al vocabulario adoptado en el marco de la Ley 17/2020, del 22 de diciembre, de modificación de la Ley 5/2008, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista en el ámbito de Catalunya. Dicha reforma de Ley incluye por primera vez en una legislación catalana y del Estado español las violencias machistas digitales como una forma y como un ámbito de las violencias machistas.

---

1 Hemos listado estas diferentes tipologías de VMD en esta tabla: <https://nextcloud.alia.cat/index.php/s/TPTaDjHR49Fg7o3>

Respecto estas VMD, partimos de la definición desarrollada por la relatora especial de las Naciones Unidas sobre la violencia contra la mujer, en su informe acerca de las causas y consecuencias de la violencia en línea contra las mujeres y las niñas desde la perspectiva de los derechos humanos:

*“La definición de violencia en línea contra la mujer se aplica a todo acto de violencia por razón de género contra la mujer cometido, con la asistencia, en parte o en su totalidad, del uso de las TIC, o agravado por este, como los teléfonos móviles y los teléfonos inteligentes, Internet, plataformas de medios sociales o correo electrónico, dirigida contra una mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada. [...] Es importante señalar desde el principio que el informe de la Relatora Especial no pretende definir ni catalogar todas las formas de la violencia en línea contra las mujeres y las niñas. El rápido desarrollo de la tecnología y los espacios digitales, entre otras cosas mediante la inteligencia artificial (IA), inevitablemente da lugar a manifestaciones diferentes y nuevas de violencia en línea contra la mujer. Por lo tanto, la Relatora Especial se propone abordar algunos de los principales problemas e ilustrar algunas formas contemporáneas de violencia en línea contra las mujeres y las niñas que se han señalado a su atención. A medida que los espacios digitales se transforman y evolucionan, también deben hacerlo la aplicación y puesta en práctica de las normas de derechos humanos en estos ámbitos”<sup>2</sup>.*

Recalcamos dos aspectos esenciales de esta definición, por una parte la aceptación de que las VMD cambian y evolucionan a la par que los espacios digitales, Internet y las Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación (TRIC) también evolucionan. Por otra parte, el hecho de que el mapeo realizado para este estudio no se ha centrado exclusivamente en las mujeres como categoría y público, si no en el conjunto de grupos y perfiles sociales que pueden enfrentar violencias de manera amplia: violencias sexuales, violencias de género, VM y VMD pero también discriminaciones diversas debidas a su orientación sexual, identidad de género o características culturales, étnicas o religiosas.

Finalmente, hablamos de espacios digitales y Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación (TRIC), y cuando usamos el termino “online” nos referimos a servicios de atención que utilizan TRIC y/o se llevan a cabo en espacios digitales. Las TRIC incluyen las plataformas de redes sociales en Internet.

---

2 “Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias acerca de la violencia en línea contra las mujeres y las niñas desde la perspectiva de los derechos humanos\*”, 2018, <https://undocs.org/es/A/HRC/38/47>

## Metodología

Hemos optado por desarrollar una investigación desde una perspectiva feminista e interseccional interrogando nuestra metodología en todo momento, evaluando las herramientas utilizadas para llevar a cabo las diferentes partes de este estudio, cuestionando las relaciones de poder que se podían establecer con los sujetos de estudio, garantizando una participación libre, informada y basada en su consentimiento, y teniendo en cuenta la necesidad de retornar los resultados de este estudio a todas las partes implicadas. Como nos cuenta la investigadora Chenai Chair, un acercamiento feminista a la investigación implica plantear un marco conceptual feminista y este se construye a partir de varias escuelas de pensamiento para poder entender el problema y el contexto en cuestión. En ese sentido, un análisis feminista de los datos ofrece por ejemplo los siguientes principios como guía: “Examinar el poder, es decir, la forma en que opera en el mundo; desafiarlo, para hacer frente a estas dinámicas de poder y trabajar por la justicia; repensar los binarios, es decir, desafiar el binarismo de género y los binarios que conducen a la opresión; abrazar el pluralismo, es decir, reunir múltiples perspectivas al tiempo que se da prioridad a las experiencias vividas por las comunidades afectadas y se centra en el conocimiento local e indígena; considerar el contexto, es decir, situar esta conversación en el contexto para entender las relaciones sociales desiguales; hacer visible el trabajo y elevar la emoción; y la encarnación del valor en múltiples formas de conocimiento”<sup>3</sup>.

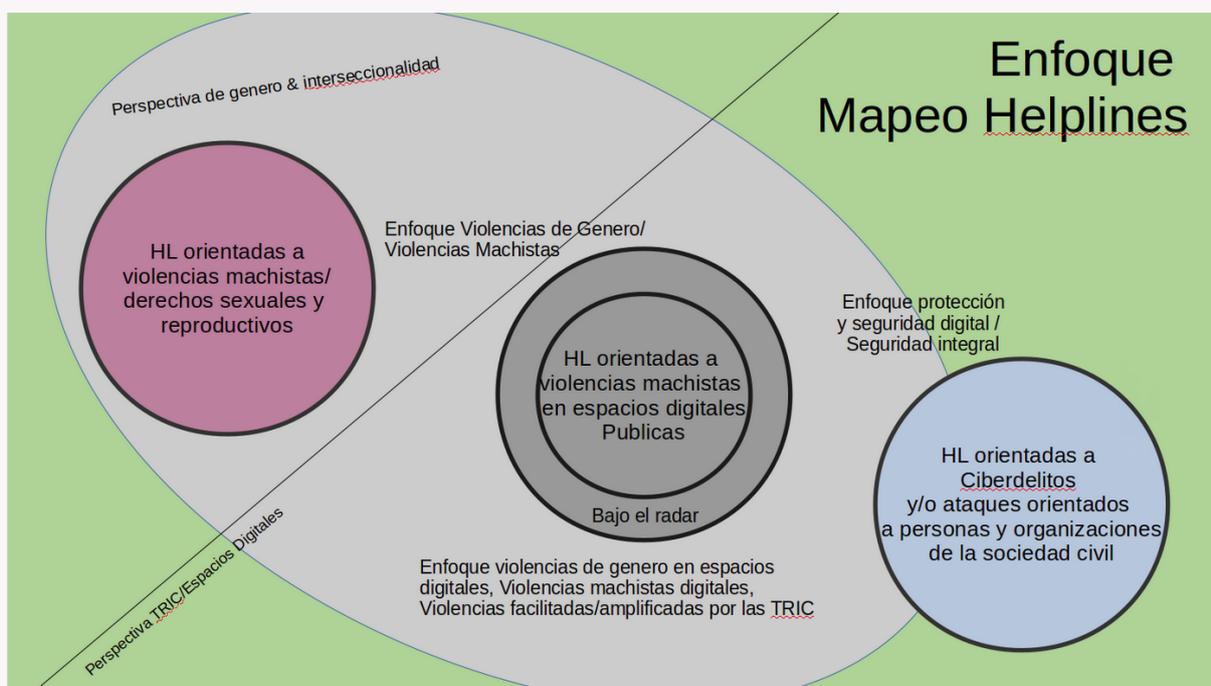
Con la finalidad de llevar a cabo un mapeo amplio que permita identificar la diversidad de modelos respecto a servicios y líneas de atención, hemos optado por un estudio que combina diversas técnicas de investigación. La combinación de metodologías enriquece la investigación, permitiendo integrar diferentes niveles de análisis y, finalmente, conducir a la creación de un amplio volumen de información y recursos de interés.

Por una parte, se ha realizado una investigación cualitativa de la literatura existente y la revisión de una amplia selección de estudios e informes incluidos en la bibliografía y la sección recursos de este informe. Además esta investigación se ha centrado en revisar las páginas web de varias decenas de líneas de atención orientadas a personas que enfrentan ciberdelitos, emergencias digitales, VM y VMD. Para poder mapearlas se ha creado un sistema de alertas en Google usando varias palabras claves como “helpline + hotline”, “gender based violence + helpline + hotline”, “online harassment + helplines + hotline”, “violencia de género + TIC + apoyo”, “violencias machistas digitales + apoyo”, “Violencias de género online + líneas de atención”, etc. Estas alertas se crearon entre Noviembre 2020 y Mayo 2021. El análisis de la literatura y las páginas webs han permitido identificar unas 20 iniciativas incluidas dentro del mapeo.

3 A feminist approach to assessing AI, privacy and data protection in South Africa, Chenai Chair, 2021, <https://mydatarights.africa/a-feminist-approach-to-assessing-ai-privacy-and-data-protection-in-south-africa/>

Como complemento hemos preguntado a 12 compañeras ciberfeministas localizadas en Asia del Sur Este, África Sub Sahariana, MENA, América Latina y Europa acerca de qué líneas de atención feministas orientadas a VMD conocían en su región. Estas conversaciones nos han permitido identificar una decena de proyectos adicionales. De especial relevancia ha sido contar con el apoyo de las redes europeas Wide+ y Wave network quienes nos brindaron su tiempo para ayudarnos a identificar líneas de atención en Europa. Finalmente, se realizaron 6 entrevistas en profundidad con servicios y líneas de atención localizadas en Barcelona, Catalunya, España, Francia y Rusia, así como un grupo focal con 6 organizaciones y activistas feministas que brindan atención a VM y/o VMD.

Finalmente, se ha llevado a cabo un análisis cualitativo de 3 webinaros<sup>4</sup> organizados por el programa de Defensoras Digitales, permitiendo un análisis del trabajo de 12 líneas de atención feministas que dan apoyo a personas que enfrentan violencias machistas digitales.



**Figura 1: Síntesis del enfoque para este mapeo**

<sup>4</sup> Construir infraestructura feminista: Líneas de atención feministas para personas que enfrentan violencia de género en espacios digitales”, <https://www.digitaldefenders.org/es/lineasdeatencion/>

## De las redes de soporte y solidaridad hacia las líneas de atención o “helplines”

La información, el apoyo y el soporte que pueden brindar personas desconocidas desde la distancia puede cambiar, y a veces incluso, salvar vidas. Apoyar alguien desde la distancia se puede hacer de muchas maneras. Los motivos y motivaciones varían, los formatos y modelos, las maneras de definirse, los vocabularios utilizados, los procedimientos, estándares y políticas establecidas, así como los modelos de sostenibilidad pueden ser muy variados. El apoyo a distancia entre personas que no se conocen es en esencia una área de la acción humana que se caracteriza por su diversidad y heterogeneidad.

Este estudio se enfoca en mapear a nivel local, regional e internacional, servicios y líneas de atención que brindan información y apoyo especializado a personas que enfrentan discriminaciones y violencias de varios tipos, violencias machistas, violencias sexuales, violencias de género así como violencias machistas en espacios digitales. Nos interesan especialmente las áreas que se solapan, las que no están cubiertas y las áreas emergentes.

Brindar información, apoyo y soporte entre personas desconocidas desde la distancia se asemeja a la construcción de una red de soporte y solidaridad. Estas redes existen en muchos ámbitos de nuestras sociedades, pueden ser locales, regionales, nacionales o incluso internacionales (como cuando se dan movimientos de convergencia entre movimientos sociales). Suelen surgir de manera orgánica e informal por parte de personas y colectivas que se auto-organizan para aportar soluciones, servicios, atención y cuidados. La participación dentro de estas redes suele caracterizarse por el hecho de ser voluntaria, no estar motivada por el ánimo de lucro económico sino por motivaciones de otro tipo, generalmente relacionadas con el bienestar y/o el capital social que se derivan de la participación, el altruismo, el voluntariado, el ejercicio de su ciudadanía, etc.

Dentro de estas redes de apoyo informales podemos encontrar otros formatos como pueden ser los grupos de apoyo y las redes de apoyo entre pares.

Los “Grupo de apoyo” corresponden a grupos en los cuales las participantes *“se prestan mutuamente diversos tipos de ayuda, normalmente de naturaleza no profesional ni material, y que suelen compartir una característica particular que suele representar un problema en sus vidas. Los miembros con los mismos problemas pueden reunirse para compartir estrategias de resiliencia, para sentirse más empoderadas, tejer redes sociales y para tener un sentido de comunidad. Un grupo de apoyo también puede trabajar para informar al público o participar en la defensa de la causa”*.<sup>5</sup>

5 [https://en.wikipedia.org/wiki/Support\\_group](https://en.wikipedia.org/wiki/Support_group)

Entre estos grupos de apoyo se encuentran también las *“redes de apoyo entre iguales”* (peer support). Los mecanismos de apoyo entre iguales se activan *“cuando las personas se proporcionan mutuamente conocimientos, experiencia, ayuda emocional, social o práctica. El apoyo entre pares se distingue de otras formas de apoyo social en que la fuente de apoyo es un par, una persona que es similar en aspectos fundamentales al receptor del apoyo; su relación es de igualdad”*.<sup>6</sup>

Respecto a estos mecanismos de solidaridad y apoyo que se pueden dar en grupos o en redes entre iguales, pero también entre personas que son diferentes, y no comparten características sociales en común, encontramos también las *“redes de sororidad”*. La sororidad es un *“neologismo que se emplea para referirse a la solidaridad entre mujeres en un contexto de discriminación sexual y violencia patriarcal”*. Este concepto ha sido especialmente teorizado por la investigadora feminista mexicana Marcela Lagarde quien define la sororidad como un pacto político entre mujeres. Se refirió a este pacto como *“una experiencia de las mujeres que conduce a la búsqueda de relaciones positivas y a la alianza existencial y política, cuerpo a cuerpo, subjetividad a subjetividad con otras mujeres, para contribuir con acciones específicas a la eliminación social de todas las formas de opresión y al apoyo mutuo para lograr el poderío genérico de todas y al empoderamiento vital de cada mujer”*<sup>8</sup>.

Respecto al enfoque central de este estudio acerca de las líneas de atención contra las violencias machistas (digitales), veremos que las redes de sororidad entendidas como la construcción activa de un pacto político entre mujeres para construir un feminismo libertario, se encuentran representadas en muchos de los niveles teóricos y prácticos que sostienen varias líneas de atención feministas incluidas en este estudio. El estudio *“Cuerpos de mujeres en campos de batallas digitales: Redes de información y apoyo de activistas por el derecho a decidir en América Latina”*<sup>9</sup> analiza en profundidad estas redes de apoyo basadas en la sororidad entre mujeres y muestra cómo algunas de estas redes evolucionan en líneas de atención feministas, también llamadas fonos o helplines.

Ante la experiencia cotidiana de violencia sistemática y estructural, muchas mujeres se organizan para crear redes de información, apoyo y solidaridad que permitan romper la sensación de aislamiento, culpabilidad o vergüenza experimentadas por las mujeres que enfrentan violencias machistas y/o que buscan información respecto a su cuerpo, su salud y sus derechos. Las redes de soporte y/o acompañamiento analizadas se destacan por algunas características comunes: son generalmente grupos informales que no cuentan con una estructura jurídica legal y están compuestas por mujeres que apuestan por la práctica del feminismo como una vía para la autonomía y soberanía sobre las decisiones que atañen a los cuerpos de las mujeres. Para ello, desarrollan prácticas solidarias basadas en la confianza y la afinidad en virtud de formular soluciones a situaciones de injusticia social que impactan primero a las poblaciones más vulnerables.

6 [https://en.wikipedia.org/wiki/Peer\\_support](https://en.wikipedia.org/wiki/Peer_support)

7 <https://es.wikipedia.org/wiki/Sororidad>

8 Lagarde, Marcela. «Pacto entre mujeres: sororidad». 1989. Aportes (25): 123-135

9 Cuerpos de mujeres en campos de batallas digitales : redes de información y apoyo de activistas por el derecho a decidir en América Latina, Hache, Alexandra y Sánchez Martínez, Mayelin, 2018. <https://www.donestech.net/noticia/investigacion-ataques-activistas-por-el-derecho-decidir>

Muchas de estas iniciativas no usan TRIC para operar, si no que optan por el boca a oreja y la transmisión de información sensible dentro de redes de afinidad y confianza apostando por las redes de sororidad. Muchas otras apuestan por un uso táctico de las TRIC para ampliar su alcance y llegar a más personas dentro de las comunidades vulnerables, así como para llevar a cabo procesos descentralizados de solidaridad. En casos de relativa o total clandestinidad, estas redes suelen actuar desde el trabajo generalmente voluntario y precario de sus participantes y todas ellas se exponen a varios tipos de riesgos y ataques según el contexto legal, social, político y tecnológico en los cuales actúan.

El colectivo Salud Mujeres<sup>10</sup>, una red de activistas y una línea de información ubicada en Ecuador, subraya que la información que brindan a las mujeres cambia y salva vidas. Al proporcionar información esencial, como la forma de realizar abortos seguros en casa, proporcionan “*alternativas reales para las mujeres*” al tomar decisiones informadas para su propia autonomía. Además de exigir el cambio legal y la despenalización, el colectivo también funciona como una línea de ayuda para que las mujeres, que de otra manera no tendrían acceso a información crítica sobre sus cuerpos, pueden llamar en ciertas horas y recibir apoyo.

Esta colectiva crea por lo tanto una infraestructura técnica y humana para poder apoyar, informar, acompañar a las mujeres desde la distancia, el anonimato y la confidencialidad. El número de teléfono como medio y la conversación que permite crear se vuelven un espacio temporal autónomo en el cual se tejen estos mecanismos de sororidad. La versatilidad de las redes de sororidad las convierten en otro ejemplo perfecto de infraestructura feminista. Al fin y al cabo la red de sororidad es, en definitiva, una de nuestras primeras tecnologías feministas, quizá la más antigua y extendida.

En el marco de este estudio entendemos que las líneas de atención feministas son parte del panorama de la infraestructura feminista que definimos como sigue:

*“Por infraestructura feminista entendemos todo lo que apoya y apunta con recursos más o menos estables el desarrollo y el avance de las luchas feministas. Por recursos entendemos técnicas, tecnologías y procesos (analógicos, digitales, sociales). Como ejemplos de infraestructura feminista, podemos mencionar la construcción de espacios seguros, refugios para mujeres, bibliotecas, redes de hermandad y confianza, listas negras, servidores, páginas amarillas, directorios, bots, herramientas de documentación y memoria, enciclopedias, HerStories, hechizos, rituales, y técnicas para la vida en el sentido más amplio, etc. La infraestructura feminista también incluye elementos móviles, efímeros y transitorios que se encuentran en la infraestructura temporal de reuniones, talleres y fiestas que nutren la confianza, el afecto y el bienestar de las compañeras feministas. La infraestructura feminista es tan antigua como los movimientos y colectivos feministas. Es una de las manifestaciones y resultados de la sinergia que se obtiene de las actividades e interacciones feministas, y sustenta en su seno una sistematización y circulación de buenas ideas, prácticas y cuidados. Por lo tanto, también abarca el conjunto de prácticas feministas con las técnicas y tecnologías de la información, la comunicación, la documentación y la creación de redes”.<sup>11</sup>*

10 <http://www.abortoseguroecuador.com/>

11 Spideralex, Sostenerlo que nos sostiene: Hacer Infraestructura feminista, Revue Mouvements, 2021, [https://alexandria.anarchaserver.org/images/7/71/388-Texte\\_de\\_l%27article-891-1-10-20210702.pdf](https://alexandria.anarchaserver.org/images/7/71/388-Texte_de_l%27article-891-1-10-20210702.pdf)

Pasamos ahora a centrarnos en las características de los servicios y líneas de atención que dan apoyo a personas desde la distancia, y luego abriremos el foco para definir varios conceptos relacionados con nuestro sujeto de estudio.

## Características del apoyo desde la distancia por parte de iniciativas de la sociedad civil

En 1953, una chica se suicida con 14 años. Pensaba haber contraído una enfermedad sexualmente transmisible cuando solo le había venido la regla por primera vez. A raíz de este caso, surge *"The Samaritans"*<sup>12</sup>, una red de personas voluntarias que pueden ser contactadas por teléfono por personas que están contemplando el suicidio. Este servicio de atención telefónica se extiende rápidamente por toda Inglaterra e Irlanda y en los años 60 empiezan a surgir numerosas réplicas en EEUU, Australia, Nueva Zelanda y en general en los grandes nodos urbanos. Anteriormente, el Ejército de Salvación es también conocido por ofrecer servicios de apoyo considerados como parte de "una tradición de la filantropía enfocada en proporcionar ayuda mutua a las personas en crisis".<sup>13</sup>

Se conocen a estos servicios como líneas de atención o líneas directas de crisis (en inglés *"crisis hotlines"*<sup>14</sup>). Comparten el hecho de prestar a distancia (generalmente a través de modos de comunicación accesibles y universales como el teléfono) y de manera confidencial, una escucha activa y un apoyo emocional y/o psicológico a personas cuyo bienestar y/o integridad física se encuentren en riesgo.

Según la Federación Internacional de Servicios Telefónicos de Emergencia (IFOTES), una línea de ayuda es un servicio que proporciona *"escucha y apoyo emocional a cualquier persona que se encuentre en apuros, en una crisis individual, familiar o psicosocial, que pida apoyo y que pueda sentirse sola, aislada, infeliz, asustada, preocupada, en estado de shock o con tendencias suicidas. Los servicios deben ser urgentes, sin juicios de valor, empáticos, respetuosos, cariñosos y proporcionados por voluntarios o personal capacitado"*.<sup>15</sup>

Inicialmente establecidas para ayudar a quienes contemplan el suicidio, hoy en día existen líneas de atención que operan para ayudar a personas que han sufrido una agresión sexual, que sufren intimidación, acoso, malos tratos o bullying, menores que han huido de su casa, víctimas de trata de personas y esclavitud, así como también personas que se identifican como LGBTIQ+ o que sufren algún tipo de estigma o discriminación por su identidad de género u orientación sexual.

12 <https://www.samaritans.org/>

13 Dinh, T., Farrugia, L., O'Neill, B., Vandoninck, S., & Velicu, A. (2016). Insafe Helplines: Operations, effectiveness and emerging issues for Internet safety helplines. Brussels: Insafe, European Schoolnet, 2016, <https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1057&context=cserrep>

14 [https://en.wikipedia.org/wiki/Crisis\\_hotline](https://en.wikipedia.org/wiki/Crisis_hotline)

15 <https://www.ifotes.org/en/emotional-support+> Miembros de IFOTES: <https://www.ifotes.org/en/ifotes-members>

Las líneas de atención orientada a menores y especialmente a niños y niñas tienen un origen más reciente. La primera fue creada en Holanda en 1979 (The Dutch Kindertelefoon) seguida por la creación de Childline en Inglaterra. Actualmente, las líneas de atención Childlines reciben a nivel mundial alrededor de 24 millones de peticiones de información a través de llamadas y consultas en sus páginas webs o de aplicaciones de mensajería instantánea.<sup>16</sup>

Resulta interesante destacar que si existe una abundante literatura respecto a las líneas de atención orientada hacia la infancia, no hemos podido encontrar la misma abundancia respecto a la historia de las líneas de atención orientadas a mujeres que enfrentan violencias. Algunas redes como la Women Against Violence Europe (Wave-network)<sup>17</sup> alojan numerosos informes y estudios respecto a los servicios de atención existentes para Violencias machistas, no obstante no pudimos encontrar un análisis histórico ni un estudio comparativo entre ellas.

Respecto a las líneas de atención en general vemos que existen algunas clasificaciones entre ellas, dependiendo de los públicos que sirven o de si las personas que atienden son profesionales asalariadas o voluntarias formadas pero no remuneradas. Por ejemplo algunas helplines se definen como “Líneas telefónicas de apoyo emocional voluntario” (Volunteer Emotional Support Helplines (VESH)<sup>18</sup>. Estas líneas conforman una red internacional que combina los varios servicios de asesoramiento telefónicos operados por tres proyectos internacionales Befrienders/Samaritans<sup>19</sup>, IFOTES<sup>20</sup> y Lifeline<sup>21</sup>. Juntas estas tres redes representan más de 1.200 centros miembros en 61 países y VESH coordina los servicios de atención telefónica por parte de personas formadas voluntarias hacia personas que enfrentan situaciones de crisis diversas.

Estas líneas telefónicas de apoyo emocional voluntario trabajan conjuntamente para promover las habilidades de comunicación que contribuyen a la salud emocional y en general las buenas prácticas para este tipo de atención. También se centran en aumentar el intercambio de información entre las asociaciones participantes y representar las experiencias de sus miembros a nivel internacional.

Por otra parte, una de estas redes IFOTES, fundada en 1967, federa entre ellas las Asociaciones Nacionales de Servicios Telefónicos de Emergencia, principalmente en Europa, junto con Israel y algunos países en Europa del Este. IFOTES desarrolla normas internacionales para estos servicios de escucha que deben consistir en la implementación y respeto de los siguientes elementos:

*“Los Servicios Telefónicos de Emergencia están a disposición, en cualquier momento, de cualquier persona que desee ponerse en contacto, independientemente de su edad, sexo, religión o nacionalidad.*

16 Child Helpline International, Annual reports, 2019, <https://www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2020/07/Annual-Review-2019.pdf>

17 <https://www.wave-network.org/archive/>

18 [https://en.wikipedia.org/wiki/Volunteer\\_Emotional\\_Support\\_Helplines](https://en.wikipedia.org/wiki/Volunteer_Emotional_Support_Helplines)

19 <https://www.befrienders.org/our-members>

20 <https://www.ifotes.org/en>

21 <https://www.lifelinesupport.org/>

- *Toda persona que llame tiene derecho a ser escuchada y respetada con respeto independientemente de sus creencias, convicciones y opciones personales.*
- *La escucha se ofrece en una actitud acogedora y abierta, y la regla de oro del oyente es no imponer nunca ninguna obligación a la persona que llama.*
- *El contenido de una llamada es altamente confidencial, especialmente en lo que respecta a cualquier información relativa a la vida privada.*
- *Durante una conversación telefónica, el oyente debe permanecer estrictamente en el anonimato y la persona que llama tiene derecho a mantener el anonimato si así lo desea.*
- *Las sucursales trabajan de forma voluntaria, las personas que atienden las llamadas han sido seleccionadas, formadas y supervisadas con el fin de mejorar constantemente sus competencias de escucha.*
- *Los Servicios Telefónicos de Emergencia son totalmente gratuitos para la persona que llama”<sup>22</sup>.*

Por otra parte Dinh, resume las principales características y ventajas de las líneas de ayuda como sigue:

- *El anonimato reduce la barrera psicológica que impide a muchos buscar ayuda.*
- *Las personas que llaman tienen más control, ya que pueden terminar la interacción cuando lo deseen.*
- *La aceptación de llamadas de cualquier persona sobre cualquier tema puede facilitar la decisión de buscar ayuda.*
- *Las líneas de ayuda están atendidas por personas voluntarias o asalariadas, que han demostrado su eficacia para ayudar a las personas en crisis debido a su espontaneidad, calidez y autenticidad.*
- *En muchos casos, la asistencia está disponible a conveniencia de las personas llamantes, las 24 horas del día.*
- *Las barreras geográficas se superan con facilidad, ya que las personas que llaman pueden recibir ayuda o apoyo sea cual sea su ubicación”<sup>23</sup>.*

22 <https://www.ifotes.org/en/about>

23 Dinh, T., Farrugia, L., O’Neill, B., Vandoninck, S., & Velicu, A. (2016). Líneas de ayuda inseguras: Operaciones, eficacia y cuestiones emergentes para las líneas de ayuda de seguridad en Internet. Bruselas: Insafe, European Schoolnet, 2016. Disponible en <https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1057&context=cserrep>

Finalmente, el manual de USAID acerca de cómo crear una hotline destaca las siguientes ventajas a la hora de plantearse crear una nueva línea de atención:

- *“Las líneas directas ofrecen una forma eficaz de proporcionar a las personas que llaman información precisa, asesoramiento y derivaciones a servicios o recursos comunitarios adecuados. El anonimato de una línea directa es una ventaja clave, especialmente cuando se trabaja con adolescentes, porque permite a la persona que llama hacer preguntas que pueden ser difíciles o incómodas de abordar en un contexto cara a cara.*
- *Las líneas directas pueden ser un barómetro útil para medir el impacto de las campañas de educación pública y de los medios de comunicación, y pueden proporcionar información para orientar nuevas intervenciones.*
- *Las líneas directas refuerzan los mensajes de prevención difundidos a través de otros canales, especialmente los medios de comunicación de masa. A diferencia de estas, las líneas directas refuerzan los mensajes de manera interpersonal con el contacto de persona a persona a través de las líneas telefónicas. Es esta comunicación interpersonal la que puede servir de base para que la gente adopte nuevos comportamientos”<sup>24</sup>.*

En base a las descripciones previas, podemos ver que las líneas de ayuda o líneas directas suelen basar sus metodologías de atención sobre valores de respeto, solidaridad, inclusividad y confidencialidad, y buscan facilitar la accesibilidad a sus servicios rebajando las barreras mentales, económicas, tecnológicas que dificultan acceder a ellas.

Aunque la gran mayoría de las líneas de ayuda pueden ser contactadas por vía telefónica, también ofrecen otros canales para comunicarse, como el correo electrónico, mensajerías de chat (WhatsApp, Telegram, Signal, etc), SMS, formularios, páginas web para acceder a información, bots, y a veces también cuentan con una red de centros de acogida que permite brindar apoyo cara a cara. Cada tipo de medio brinda ventajas y desventajas respecto al tipo y calidad de la interacción, atención y apoyo que puede facilitar. Pero usar y sumar varios tipos de canales de información y comunicación permite facilitar el acceso, la inclusividad y rebajar las barreras para la diversidad de personas que recurren a estas líneas de ayuda para recibir información, asesoramiento, apoyo y/o acompañamiento.

Todos estos elementos pueden facilitar por lo tanto que las helplines sean dispositivos eficientes para proporcionar información precisa y oportuna a poblaciones vulnerables o en riesgo, ofrecer una oportunidad de diálogo y mejor comprensión de lo que sienten, experimentan y necesitan estas poblaciones, dar apoyo directo a las personas que llaman escuchándolas y asesorándolas respecto a lo que necesitan, poder proporcionar información y derivar estas personas hacia otros servicios e iniciativas existentes

---

24 Stratten, K; Ainslie, R. Field Guide: Setting Up a Hotline. Baltimore: Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health/Center for Communication Programs, 2003, [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNACU541.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNACU541.pdf)

en el territorio, y finalmente poder identificar necesidades de información y servicio nuevas así como compilar datos acerca de violencias y ataques nuevos y antiguos que experimentan o preocupan a los públicos que llaman a estas líneas de ayuda. De esta manera pueden informar el desarrollo de campañas de sensibilización y políticas públicas adaptadas a las necesidades específicas detectadas en el terreno y/o en el trascurso de crisis específicas (epidemias, desastres climáticos, ataques terroristas, etc.).

Entramos ahora en más detalle en varios conceptos relacionados con las líneas de atención que se usan frecuentemente de manera intercambiable pero ofrecen diferencias importantes entre ellos.

## Hotlines, Helplines, Helpdesks

Una hotline<sup>25</sup> es en la base una línea directa. En teoría se trata de un teléfono que te dirige automáticamente a un número destinatario preseleccionado, sin requerir ninguna acción adicional por parte de la persona que usa ese teléfono. Las verdaderas “hotlines” no pueden utilizarse para llamar a otros lugares que no sean los destinos predefinidos. No obstante, el uso coloquial del término “hotline” suele referirse a un centro de llamadas al que se puede llamar marcando un número de teléfono específico. Existen números gratuitos para denunciar delitos, llamar a la policía, los bomberos y otros servicios de emergencia. Estas líneas directas son generalmente gestionadas, apoyadas y/o financiadas por instituciones públicas. También existen números comerciales para servicios post-venta y de atención al cliente.

También, como acabamos de ver, dentro de la sociedad civil existen líneas de crisis para prevenir el suicidio, apoyar personas que enfrentan violencias y discriminaciones varias, para denunciar delitos o para dar apoyo justo después de que ocurra una catástrofe natural o humana (guerra, terrorismo). Estas “hotlines” pueden ser gratuitas o no, pueden ser servicios temporales o fijos, pueden estar gestionados por organizaciones sin ánimo de lucro locales o por ONG y entidades que trabajan en temas de cooperación internacional. Algunas hotlines pueden contar con personal 24 horas del día, siete días de la semana, otras pueden tener horarios más acotados.

Una helpline<sup>26</sup> se traduce literalmente en castellano como una línea de ayuda. Estas suelen ser un servicio telefónico que ofrece ayuda y apoyo a quienes llaman. Este apoyo puede ser de naturaleza comercial cuando hablamos de servicio a consumidores, clientes o servicios post-venta o pueden ser de naturaleza no comercial. Hoy en día, estos servicios de atención telefónica suelen complementarse con otros canales como pueden ser formularios de contacto, correos electrónicos, chats a través de servicios de mensajería instantánea, SMS e incluso bots. Las helplines pueden ofrecer acceso a información general, asesoramiento especializado, acompañamiento personalizado o un servicio de escucha y apoyo emocional más genérico.

25 <https://en.wikipedia.org/wiki/Hotline>

26 <https://en.wikipedia.org/wiki/Helpline>

Los términos de “hotline” y de “helpline” suelen usarse a menudo de manera intercambiable y en el marco de este estudio hemos mapeado líneas de atención y soporte que se definen sea como hotlines, sea como helplines. No obstante resulta importante recalcar que en algunos casos si que se destacan por tener objetivos claramente diferenciados.

A veces el concepto de “hotline” está más orientado a líneas temporales para aliviar situaciones de crisis relacionadas con catástrofes naturales o humanas y se suelen solapar en esos casos con el concepto de “líneas de crisis”. En ese sentido también vemos que el concepto de hotline suele ser más usado en contextos de ONG y cooperación al desarrollo. Luego, en el transcurso de nuestro mapeo de líneas de atención y apoyo, también hemos podido identificar algunos ejemplos para los cuales es importante diferenciar claramente entre ambos términos. Por ejemplo SaferNet, un proyecto fundado en 2005 en Brasil ofrece *“un servicio de orientación anónima y confidencial sobre delitos en Internet y violaciones de los derechos humanos”*. Su proyecto esta dividido claramente entre la hotline<sup>27</sup> que sirve para denunciar delitos en Internet y la helpline<sup>28</sup> que sirve para prestar apoyo a personas enfrentando violencias en internet.

Seguiremos ahondando en la próxima sección en las características de las helplines/hotlines o líneas de atención, pero antes seguimos aportando conceptos cercanos o relacionados como pueden ser las “helpdesks”.

Las Helpdesks se traducen a veces en castellano como “mesa de ayuda”, “centro de ayuda” o “Centro de Atención al Usuario” y suelen consistir en un *“conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”*<sup>29</sup>. Las helpdesks están enfocadas a proveer respuestas y soluciones a las personas que las llaman respecto a problemas o emergencias que puedan estar sufriendo respecto a sus dispositivos electrónicos, software, redes, servicios de redes sociales, etc.

El concepto de helpdesk puede ser de naturaleza comercial para servicios post venta y atención telefónica para clientes de productos tecnológicos, pero también puede tratarse de líneas de apoyo para personas que enfrentan riesgos, ataques y otras emergencias digitales. De especial interés para este estudio, se encuentran las helpdesk de seguridad digital para la sociedad civil que suelen consistir en proyectos que prestan apoyo a personas activistas, defensoras de derechos humanos (DDHH) y/o organizaciones de la sociedad civil que enfrentan riesgos, ataques y emergencias digitales. La digital security helpline de Access Now por ejemplo ofrece una gama de servicios y recursos que incluye, *“respuesta rápida para incidentes de seguridad digital, recomendaciones personalizadas, instrucción y seguimiento de temas de*

---

27 <https://new.safernet.org.br/denuncie>

28 <https://new.safernet.org.br/helpline>

29 [https://es.wikipedia.org/wiki/Mesa\\_de\\_ayuda](https://es.wikipedia.org/wiki/Mesa_de_ayuda)

*seguridad digital, ayuda con análisis de riesgos y creación estrategias de seguridad organizacional o comunitaria, desarrollo de guías y materiales educativos sobre prácticas y herramientas de seguridad para organizaciones, comunidades, grupos e individuos, soporte para proteger la infraestructura técnica, sitios web y redes sociales contra ataques y referencias, capacitación, consultas en persona y entrenamiento”<sup>30</sup>.*

Esta línea de ayuda en seguridad digital se ha constituido como un referente en el mundo de las organizaciones de derechos digitales que prestan apoyo a personas defensoras y organizaciones de la sociedad civil respecto a sus necesidades de protección y seguridad digital. Han inspirado y facilitado la creación de otras helpdesks especializadas en seguridad digital por parte de otras organizaciones que dan apoyo a personas y organizaciones de la sociedad civil.

La multiplicación de ataques digitales orientados a activistas, defensoras y organizaciones de la sociedad civil para dificultar o impedir su trabajo ha sido una tendencia a la alza durante la última década y ha propiciado la emergencia de más iniciativas que se enfocan en armar “helplines o helpdesks for digital security”. Estas iniciativas comparten características organizacionales y políticas de funcionamiento inspiradas por los modelos definidos como Computer Emergency Rescue Team (CERT).

## CERT, CIRST, SOC

Un Equipo de Respuesta ante Emergencias Informáticas (CERT, del inglés Computer Emergency Response Team) es un “centro de respuesta para incidentes de seguridad en tecnologías de la información. Se trata de un grupo de personas expertas responsable del desarrollo de medidas preventivas y reactivas ante incidencias de seguridad en los sistemas de información. Un CERT estudia el estado de seguridad global de redes y ordenadores y proporciona servicios de respuesta ante incidentes a víctimas de ataques en la red, publica alertas relativas a amenazas y vulnerabilidades y ofrece información que mejora la seguridad de estos sistemas. También se puede utilizar el término CSIRT (Computer Security Incident Response Team, Equipo de Respuesta ante Incidencias de Seguridad Informáticas) para referirse al mismo concepto”.<sup>31</sup>

El primer CERT® or CERT-CC (Computer Emergency Response Team) fue creado en 1988 por el Software Engineering Institute para responder y mitigar los problemas creados por el gusano informático Morris<sup>32</sup>. El término CERT ha sido patentado por esa universidad aunque su uso está permitido por otros proyectos e Iniciativas. No obstante se usan también otros términos como CSIRT, o CIRT (equipos de respuesta a incidentes informáticos), SIRT (equipos de respuesta a incidentes de seguridad), entre otros.

30 <https://www.accessnow.org/help-es>

31 [https://es.wikipedia.org/wiki/Equipo\\_de\\_Respuesta\\_ante\\_Emergencias\\_Informáticas](https://es.wikipedia.org/wiki/Equipo_de_Respuesta_ante_Emergencias_Informáticas)

32 [https://es.wikipedia.org/wiki/Gusano\\_Morris](https://es.wikipedia.org/wiki/Gusano_Morris)

Los CERT/CSIRT se crean para servir las necesidades de sus comunidades constituyentes (constituency) y son estas quienes orientan el tipo de servicios finales que ofrecerá el CERT y que tipo de políticas de funcionamiento internos adoptará. Los CERT pueden crearse a nivel de una empresa, de un Estado Nación, de un sector de la infraestructura crítica, o para un conjunto de organizaciones.

Los CERTS nacionales también suelen llamarse centros nacionales de ciberseguridad (NCSC), a los que por ley se les suele asignar la función de CSIRT, además de prestar servicios adicionales como podrían ser por ejemplo, manejar los esquemas para clasificar la información dentro de un país. Los CERTS suelen proporcionar un conjunto de servicios que incluye desde la gestión de la información y los incidentes de ciberseguridad, la supervisión de la seguridad digital, la gestión y monitoreo de las vulnerabilidades, y en general la gestión del conocimiento compartido sobre ciberseguridad. En España, el CERT nacional está gestionado desde el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) y se presenta como *“el centro de respuesta a incidentes de seguridad de referencia para la ciudadanía y entidades de derecho privado en España, dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. En el caso de la gestión de incidentes que afecten a operadores críticos del sector privado, INCIBE-CERT está operado conjuntamente por INCIBE y CNPIC, Centro Nacional de Protección de Infraestructuras y Ciberseguridad del Ministerio del Interior. INCIBE-CERT es uno de los equipos de respuesta de referencia ante incidentes que se coordina con el resto de los equipos nacionales e internacionales para mejorar la eficacia en la lucha contra los delitos que involucran a las redes y sistemas de información, reduciendo sus efectos en la seguridad pública”*<sup>33</sup>.

Un último concepto por detallar son los Security Operations Center (SOC)<sup>34</sup> o centro de operaciones de seguridad, quienes proporcionan un servicio de detección de incidentes mediante la observación de redes y sistemas, y también pueden ser responsables de la respuesta y gestión de incidentes. En las grandes empresas, los SOC a veces se centran solo en los servicios de supervisión y detección y luego ceden la gestión de los incidentes a un CSIRT independiente. En organizaciones más pequeñas, los CSIRT y los SOC suelen solaparse entre sí.

Según el manual referente desarrollado por el CERT nacional neerlandés, ‘CERT-IN-A-BOX’<sup>35</sup> AND ‘ALERTING SERVICE-IN-A-BOX’ algunas de las ventajas de tener un CERT o CSIRT son las siguientes:

- Establecen un punto de coordinación central para la seguridad de las TIC en una organización.
- Responden de manera sistemática a los incidentes relacionados con las TIC tomando las medidas adecuadas.

33 <https://www.incibe-cert.es/>

34 ENISA, How to set up CSIRT and SOC - Good Practice Guide, 2020, <https://www.enisa.europa.eu/publications/how-to-set-up-csirt-and-soc>

35 <https://www.first.org/resources/guides/#CERT-in-a-box>

- Ayudan a circunscribir y recuperarse rápidamente y eficazmente de los incidentes de seguridad y a minimizar la pérdida o el robo de información y la interrupción de los servicios.
- Utilizan la información obtenida durante la gestión de los incidentes para prepararse mejor para la gestión de futuros incidentes y para proteger los sistemas y los datos.
- Tratan adecuadamente las cuestiones legales que puedan surgir durante los incidentes.
- Se esfuerzan por intercambiar conocimientos dentro de su circunscripción.

Para facilitar estos objetivos los CERTS suelen funcionar siguiendo protocolos muy específicos para determinar como se gestionan y documentan los incidentes informáticos, cómo se coordinan acciones de mitigación, alerta y seguimiento con otras entidades u organizaciones y qué pautas se deben seguir para poder compartir información (de naturaleza casi siempre sensible y confidencial) con otras personas y organizaciones. Redes internacionales como FIRST<sup>36</sup> y Trusted Introducer<sup>37</sup> reúnen a diversos equipos de respuesta a incidentes de seguridad informática existentes en organizaciones gubernamentales, comerciales o de educación. El objetivo de estas redes es el fomento de la cooperación y la coordinación en la prevención de incidentes, facilitar una reacción rápida y promover el intercambio de información entre los miembros y la comunidad en general.

Aparte estas redes, crean estándares y protocolos para garantizar una correcta certificación de los CERTS. También facilitan el acceso a documentos actualizados sobre mejores prácticas, organizan coloquios técnicos para personas expertas en seguridad, desarrollan formaciones prácticas y generan grupos de interés especial que intercambian información y practicas sobre temáticas diversas.

Resulta importante destacar que todos los CERTS deben plantearse cómo crear y mantener una infraestructura segura para sus necesidades de información, comunicación y documentación y que deben contar con un código de prácticas<sup>38</sup> para sus trabajadoras, así como políticas detalladas acerca de cómo manejar los incidentes informáticos, cómo manejar la documentación y cómo compartir información acerca de estos incidentes con terceros. Resulta interesante ver que todas estas dimensiones también suelen encontrarse entre las necesidades para crear una línea de atención. Muchas de las buenas prácticas que han sido documentadas a través de la historia de estos CERTs pueden resultar de utilidad a proyectos de la sociedad civil como las Helpdesks, helplines y hotlines. Pasamos ahora a presentar un proyecto específico que se posiciona como un CERT de la sociedad civil.

---

36 <https://www.first.org/>

37 <https://www.trusted-introducer.org/>

38 Code of Practice of Trusted Introducer:<https://www.trusted-introducer.org/CCoPv21.pdf>

Como hemos podido ver los CERT suelen enfocarse hacia los objetivos de grandes empresas, universidades e incluso países enteros y para ello deben contar con estándares y protocolos codificados. Pero los objetivos y ventajas que conlleva su creación pueden servir los objetivos y necesidades de otros actores como puede ser la sociedad civil, es decir las defensoras, las activistas, las organizaciones sin ánimo de lucro y la ciudadanía en general, quienes son también el blanco creciente de ataques y emergencias dentro de los espacios digitales.

## **CiviCERT - Centro de Respuesta a Incidentes Informáticos para la Sociedad Civil**

El Centro de Respuesta a Incidentes Informáticos para la Sociedad Civil (CiviCERT) se creó en el 2015 y hasta 2019 contaba con los siguientes miembros: Circl.lu, Virtual Road, Digital Defenders Partnership, Electronic Frontier Foundation y Access Now. En ese período se pudo certificar CiviCERT como miembro oficial de la red TRUST Introducer<sup>39</sup>, etapa necesaria para poder registrarse como CERT.

Luego se fueron diseñando las políticas de membresía, código de conducta, manejo de datos e información así como las políticas de autenticación más adecuadas para las realidades de las personas y organizaciones que se unirían a este proyecto. Desde 2019, ha crecido a 30 organizaciones y tres personas individuales. Más o menos la mitad consisten en organizaciones internacionales como Human Rights Watch, Amnistía Internacional, Internews, Freedom of the Press Foundation, o Front Line Defenders, que desarrollan un trabajo extensivo a nivel global respecto al monitoreo, investigación, incidencia acerca de la violación de los derechos humanos y los derechos digitales. La otra mitad consisten en proyectos más pequeños que operan a nivel de un país o de una región concreta y desarrollan respuesta rápida, sea como helpline, sea con formación y acompañamiento, o análisis y documentación de malware y otras amenazas digitales. Entre los países representados encontramos Serbia, Pakistán, Uganda, Colombia, Luxemburgo, Myanmar, Tibet, Taiwan, EEUU, Brasil, Armenia, Ucrania, Taiwan o Nigeria por ejemplo.

Este crecimiento se traduce en compartir acerca de los casos de respuesta rápida que realizan, qué tipo de nuevos riesgos o amenazas afrontan, qué recursos, investigaciones o herramientas realizan. Estas actualizaciones permiten generar una fotografía del panorama global de los ataques que se están llevando a cabo hacia las

---

<sup>39</sup> CiviCERT es un CERT de coordinación acreditado por Trusted Introducer (<https://www.trusted-introducer.org>) la columna vertebral de confianza de los servicios de infraestructura que sirve como centro de intercambio de información para todos los equipos de seguridad y de respuesta a incidentes. Los miembros individuales de CiviCERT son también miembros de FIRST (<https://www.first.org/>), el Foro global de Respuesta a Incidentes y Equipos de Seguridad. Estas acreditaciones ofrecen una plataforma única para presentar importantes cuestiones de seguridad digital que afectan a la sociedad civil a una amplia gama de CERTs que atienden a entidades gubernamentales y corporativas.

defensoras y la sociedad civil. Por otra parte, se pide apoyo respecto a conocimientos o acceso a recursos. Cuando se puede se organizan webinarios para presentar casos o metodologías específicas. Finalmente, todos los miembros tienen acceso a una serie de recursos e infraestructura tecnológica compartida.

Las organizaciones de CiviCERT que así lo desean pueden aparecer como organización soporte en el Kit de primeros auxilios digitales<sup>40</sup>, un recurso gratuito para ayudar a quienes brindan respuesta rápida, entrenadoras en seguridad digital y activistas con intereses técnicos a protegerse mejor a sí mismas y a sus comunidades contra los tipos más comunes de emergencias digitales. Este recurso está disponible en inglés, árabe, castellano, francés, portugués, ruso, birmano y albanés. Es un recurso mantenido por RaReNet y CiviCERT.

Por otra parte, tienen acceso a una instancia de la Plataforma de Intercambio de Información sobre Malware (MISP), al proyecto “Suspicious Email Submitter” (remitente de correo electrónico sospechoso) y a una instancia Cuckoo que facilita el análisis forense del malware, pudiendo entender qué hace, qué componentes afecta, qué conexiones realiza.

Finalmente, los miembros de CiviCERT se coordinan a través de una lista de correo privada y cifrada, y se intenta dar soporte a encuentros presenciales sea en el marco de eventos internacionales de la comunidad de seguridad digital, sea a través de la capacitación de eventos formativos orientados a sus miembros. Entendemos que esta red es aún joven, pero creemos que ofrece pistas para crear mecanismos de apoyo y solidaridad estables entre las organizaciones que la conforman. Intentando facilitar que las organizaciones grandes con acceso a más recursos y con más experiencia puedan dar apoyo a proyectos más pequeños, y que la información y documentación respecto a ataques contra defensoras y la sociedad civil fluya mejor dentro de la comunidad.

Hemos podido ver a grandes rasgos definiciones, categorías e historiales diferenciados que convergen o se solapan parcialmente alrededor de la construcción de mecanismos de solidaridad y apoyo que se pueden dar desde la distancia entre personas que no se conocen.

Las helplines o líneas de ayuda pueden ser clandestinas o legales, informales o formales, contar con una estructura jurídica o no, provenir de organizaciones públicas o privadas. Muchas líneas de ayuda surgen de la sociedad civil para la sociedad civil, son auto-gestionadas y horizontales, otras son verticales y jerárquicas. Algunas se basan en trabajo voluntario, donaciones, subvenciones o financiamiento público. Algunas cuentan con más recursos para capacitar las personas voluntarias o profesionales que atienden la línea. Algunas se especializan pero la mayor parte requieren competencias y conocimientos pluridisciplinarios (políticas públicas, marcos legales, acompañamientos psico-sociales, salud y cuidados, seguridad y gestión de crisis, etc). Algunas compilan datos y desarrollan análisis e investigaciones de sus muestras de llamadas para informar políticas públicas o crear datos de incidencia longitudinales.

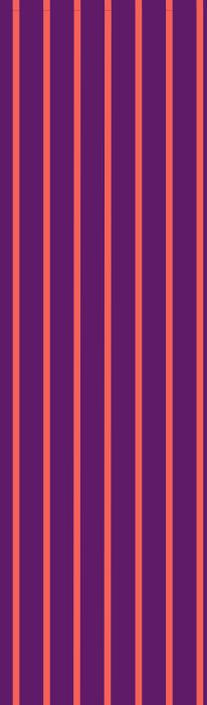
---

40 <https://digitalfirstaid.org/>

También hemos podido detectar vacíos en este panorama. Resulta interesante ver que en general los CERTs y los SOC nacionales están ante todo pensados y orientados hacia el sector comercial, las empresas y las PYMES. Tienden a no tener una perspectiva de género interseccional en su forma de analizar los riesgos a los que se enfrentan los diferentes públicos a los que sirven. Y suelen tener un discurso que promueve una visión apolítica y neutral de las tecnologías.

Esto puede generar serios problemas, ya que los institutos de ciberseguridad respaldados por fondos públicos al dar sobre todo prioridad a las empresas y a los menores, tienden a ignorar los riesgos a los que se enfrentan las mujeres, las personas LGTBIQ+ y las poblaciones tradicionalmente discriminadas y marginadas, aunque estas suelen ser especialmente el sujeto de fraudes electrónicos, ciberdelitos y violencia machistas digitales. Ese vacío de atención por parte de estas organizaciones, conlleva que la carga de trabajo para contrarrestar estos peligros, riesgos y violencias recaiga entonces en la sociedad civil autoorganizada.

Los próximos capítulos se centran en un análisis del panorama local, regional e internacional de los circuitos, servicios y líneas de atención orientados a las personas enfrentando VM y/o VMD. Veremos de hecho que muchas de estas iniciativas son una respuesta de la sociedad civil auto-organizada para contrarrestar y hacer frente a la larga serie de injusticias y violencias generadas por nuestro sistema capitalista, patriarcal y colonial.



# Capítulo 1

**Las políticas públicas contra  
las violencias machistas.**

**Marco general**



El modelo de respuesta a las violencias machistas en nuestro contexto tiene una notable complejidad debido a la arquitectura institucional característica del Estado español. La legislación de referencia se compone por un lado de leyes de ámbito estatal, en las que se establece el marco general de intervención, con implicaciones directas especialmente en el ámbito penal pero también en otros ámbitos de competencia estatal como el empleo o la seguridad social, junto con las distintas normativas autonómicas que por el otro lado desarrollan el modelo de atención integral con el despliegue de servicios de atención correspondientes, los cuales en muchos casos también se han implantado con la colaboración de las administraciones locales. Realizar una descripción y análisis exhaustivo de la red de atención a la violencia machista en el conjunto del territorio español excede con creces el alcance de este estudio. Por ello, nos concentraremos en sistematizar de forma breve los principales elementos del marco normativo y de política pública que son de relevancia para el objetivo del análisis, a la vez que plantearemos los elementos clave a tener en cuenta a la hora de diseñar un servicio de atención a las violencias machistas digitales teniendo en cuenta esta arquitectura institucional.

A nivel estatal, destaca en primer término la Ley orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género (LOIVG), que incluye aspectos preventivos, educativos, sociales, asistenciales, sanitarios y penales, así como otros textos normativos como la Ley orgánica 11/2003 de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros, la Ley orgánica 15/2003 de reforma del Código penal y la Ley 27/2003 reguladora del orden de protección de las víctimas de violencia doméstica.

A nivel catalán, la normativa de referencia es la Ley 5/2008 del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, que definió los protocolos para una intervención coordinada en este ámbito, y que ha sido recientemente modificada por la Ley 17/2020 de modificación de la Ley 5/2008, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.

Uno de los principales elementos a tener en cuenta a la hora de acercarse al modelo de atención es que los diferentes niveles administrativos parten de una definición diferente de violencia. El marco normativo estatal utiliza el concepto de violencia de género y se centra en aquella violencia que se da en el ámbito de la pareja y ex-pareja, mientras que el marco catalán -igual que sucede en otras CCAA- es más comprehensivo, denomina explícitamente la violencia machista y incorpora todo tipo de violencias contra la mujer, con un enfoque más acorde a las definiciones internacionales existentes, y en particular al Convenio de Estambul (Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica), que contempla todas las formas de violencia contra la mujer: la violencia física, psicológica y sexual, incluida la violación; la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso, el aborto forzado y la esterilización forzada.

De hecho, el Estado español ratificó este convenio el año 2014 y ha ido realizando algunos avances en la actualización del marco de intervención pública para dar respuesta a este compromiso internacional y desplegar esta mirada más global y que no se restringe a las relaciones sexoafectivas; demanda que incorporaba también en

el Pacto de estado contra la violencia de género aprobado por el Congreso el 2017. En este sentido, se ha incorporado ya esta definición más amplia de la violencia de género en las estadísticas oficiales, en las campañas preventivas y en algunos de los servicios de atención, como describiremos en mayor detalle en la explicación del servicio 016. Queda pendiente sin embargo reformar la LOIVG para adecuarla plenamente a las conclusiones del Pacto de estado y a los compromisos del Convenio de Estambul con todos los tipos de agresiones que sufren las mujeres, tal y como se comprometió el Gobierno español a fecha de 2018. Aunque la práctica totalidad de las conductas incluidas en el Convenio que no están incorporadas en la LOIVG son perseguidas en el ordenamiento jurídico penal español (por ejemplo la agresión sexual fuera de la pareja, o el acoso en el ámbito laboral), al no haberse revisado aún el marco de intervención de forma coherente desde una perspectiva feminista de garantía de derechos, en la práctica las mujeres afectadas no reciben el mismo nivel de apoyo, acompañamiento y protección que la -aun insuficiente- que se puede proporcionar en la violencia de género.

En el ámbito catalán es relevante señalar que el modelo de abordaje de la violencia machista incorporaba ya desde su establecimiento por la Ley de 2008 una mirada amplia que ponía el foco no solo en la pareja y ex-pareja sino también en la violencia familiar, laboral y comunitaria (donde se recogía la violencia sexual, la mutilación genital y los matrimonios forzados). Por lo tanto hay una mayor tradición y desarrollo de intervenciones de carácter comprensivo que abordan la violencia machista en toda su amplitud y multidimensionalidad, aunque cabe señalar que en la práctica el peso de la intervención pública con frecuencia se ha centrado en la violencia en la pareja. En cualquier caso, en las intervenciones públicas contra la violencia machista en Catalunya conviven estas definiciones diferentes: mientras los servicios de atención se enfocan a mujeres que han sufrido violencia machista en diferentes ámbitos, en cambio la intervención en el ámbito policial y judicial, a la vez que muchas de las ayudas de competencia estatal, sólo entran en el paraguas de la violencia machista cuando corresponden a la violencia de género tal y como es definida en la LOIVG.

Para complejizar un poco más, consideramos relevante describir brevemente también la red existente de servicios de atención a personas LGTBIQ+, teniendo en cuenta que el enfoque del proyecto FemBloc (eGBVHelp!) parte de una mirada a las violencias heteropatriarcales y a la misoginia que no se restringe a la categoría mujer sino que también interpela a la diversidad sexual y de identidad de género.

De entrada, hay que tener en cuenta que no se cuenta aún con un marco normativo estatal que asiente las bases de una intervención integral en la garantía de derechos por razón de orientación sexual e identidad de género. A nivel catalán, sin embargo, la Ley 11/2014 para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia<sup>41</sup> si que ha contribuido a una incipiente institucionalización de este campo de política pública. Bajo este paraguas se han puesto en marcha los últimos años los Servicios de Atención Integral LGTBI de Catalunya (SAI) dirigidos a sensibilizar a personas LGTBI, entidades y ciudadanía en general sobre la diversidad sexoafectiva y de identidad de género, a prevenir la LGTBIfobia y las situaciones de discriminación, así como a proveer de

41 <https://www.boe.es/buscar/pdf/2014/BOE-A-2014-11990-consolidado.pdf>

acompañamiento, apoyo e información a las personas LGTBI y a promover iniciativas proactivas de políticas públicas con perspectiva LGTBI. Actualmente se cuenta con 10 SAIs de titularidad comarcal, 2 de la Generalitat y 2 de Universidades, así como 36 SAIs de titularidad local, aunque por lo general son estructuras muy modestas, incipientes y que suelen compartir los recursos humanos de los servicios especializados de igualdad de género, ya de por sí infradotados. De cara a la implantación de la línea de atención a VMD, pues, sería necesario tomarlos en cuenta y explorar colaboraciones específicas.

Finalizaremos este breve repaso del marco normativo señalando las referencias explícitas a las violencias digitales. A nivel estatal, es relevante mencionar que actualmente se encuentra en proceso de tramitación en el Congreso la Ley Orgánica de Garantía Integral de la Libertad Sexual, que pretende también dar respuesta a las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual a través de medios tecnológicos, la pornografía no consentida y la extorsión sexual.

En el contexto catalán, la reciente modificación de la ley catalana contra la violencia machista una de las principales novedades ha sido justamente incorporar explícitamente la violencia machista digital. El texto consolidado hace referencia a la violencia digital desde diferentes puntos de vista que son de interés para este mapeo:

- Incorporando la violencia digital como una forma más de ejercer violencia<sup>42</sup>, que se añade a las otras formas reconocidas en la Ley (violencia física, psicológica, sexual, obstétrica, económica, de segundo orden y vicaria) y que se puede producir en el ámbito de la pareja, la familia, el empleo, etcétera.
- Incluyendo el ámbito digital como uno de los ámbitos donde se reconoce que se puede manifestar la violencia machista<sup>43</sup>.

42 Con la siguiente definición: “Violencia digital: consiste en aquellos actos de violencia machista y misoginia en línea cometidos, instigados, amplificados o agravados, en parte o totalmente, mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, plataformas de redes sociales, webs o foros, correo electrónico y sistemas de mensajería instantánea y otros medios similares que afecten a la dignidad y los derechos de las mujeres. Estos actos causan daños psicológicos e incluso físicos; refuerzan estereotipos; dañan la dignidad y la reputación; atentan contra la privacidad y libertad de obrar de la mujer; le causan pérdidas económicas, y plantean obstáculos a su participación política y a su libertad de expresión. (Art. 5 Texto consolidado de la Ley).

43 Se define de la siguiente manera: “Violencia en el ámbito digital: violencia machista que se produce en las redes de comunicación digitales, entendidas como nueva ágora de interacción, participación y gobernanza mediante las tecnologías de la información y la comunicación. Entre otras prácticas, incluye el ciberacoso, la vigilancia y el seguimiento, la calumnia, los insultos o las expresiones discriminatorias o denigrantes, las amenazas, el acceso no autorizado a los equipos y cuentas de redes sociales, la vulneración de la privacidad, la manipulación de datos privados, la suplantación de identidad, la divulgación no consentida de información personal o de contenidos íntimos, el daño a los equipos o canales de expresión de las mujeres y de los colectivos de mujeres, los discursos de incitación a la discriminación hacia las mujeres, el chantaje de carácter sexual por canales digitales y la publicación de información personal con la intención de que otras personas agredan, localicen o acosen a una mujer”. (Art. 5 Texto consolidado de la Ley)

- Se incorpora la violencia en el ámbito de la vida política y la esfera pública de las mujeres, que comprende tanto instituciones políticas, administraciones públicas, partidos políticos, medios de comunicación y redes sociales. Esto facilita entender (y responder a) los discursos misóginos y de odio como una forma de violencia machista que afecta especialmente a la salud democrática y a la vida y bienestar de las mujeres con proyección pública (art. 5).
- Establece la necesidad de investigar específicamente la violencia machista digital (art. 8 bis), de impulsar la ciudadanía digital y “el uso responsable, constructivo, respetuoso y crítico de las TIC” (art. 9), y de impulsar un convenio con las principales plataformas intermediarias de Internet para “trabajar en el establecimiento de criterios y mecanismos ágiles y urgentes de denuncia y retirada de contenidos relacionados con la violencia machista digital, la hostilidad y las discriminaciones hacia las mujeres, y el discurso de incitación al odio, así como mecanismos ágiles y urgentes de protección y de justicia restauradora para las víctimas de violencia digital” (Disposición adicional 13a).

Todas estas novedades del marco normativo catalán nos sitúan sin duda en una posición pionera a nivel internacional, aunque deben aun ser traducidas en términos operativos y concretos de forma que efectivamente se integren en los protocolos y formas de intervención de los servicios de atención a la violencia machista.

La atención a la violencia machista en Catalunya se despliega a partir del Protocolo marco de intervención<sup>44</sup>, que a partir del marco conceptual de la Ley, establece el modelo de intervención coordinada en este ámbito desde 2008. El Protocolo plantea el marco de referencia técnico y metodológico para las acciones de los distintos servicios que intervienen en el abordaje de la VM: consensúa criterios de actuación, establece las coordinaciones y promueve modelos de intervención específicos en relación a las diferentes formas y ámbitos de la VM y en sus diferentes fases.

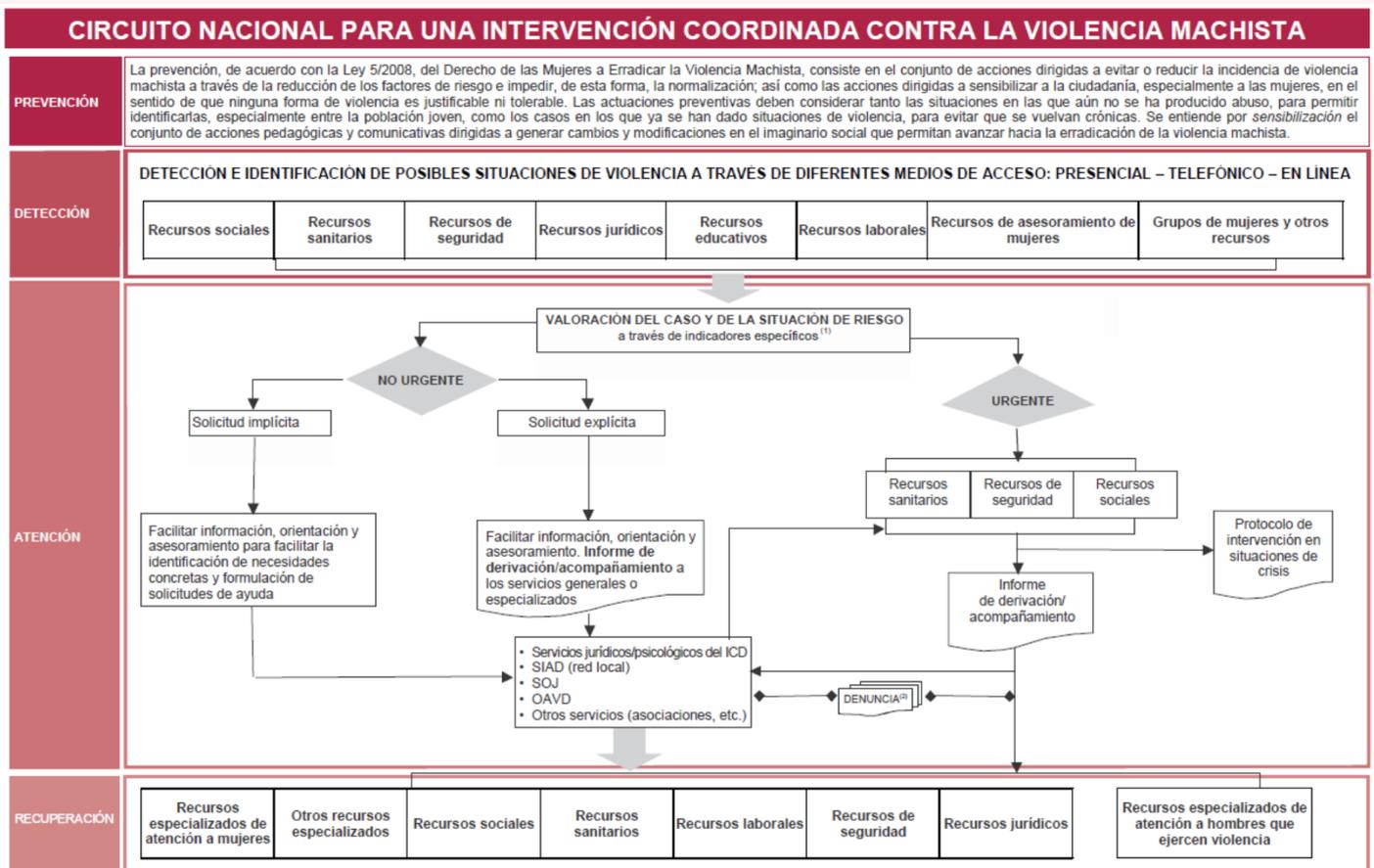
- Es un modelo de atención integral porque incluye no solo a las mujeres afectadas sino también pretende incidir en las causas del problema para evitar su reproducción, a la vez que tiene en cuenta la necesidad de trabajar de forma simultánea diferentes aspectos vitales y necesidades de las mujeres afectadas. Esto conlleva que la multidisciplinariedad y el trabajo en red entre diferentes recursos y profesionales sean principios fundamentales en el modelo de intervención.
- Plantea la intervención en todas las fases de la situación de violencia machista: la prevención, la detección temprana para evitar la cronicidad, la atención y protección para acompañar el fin de la situación de violencia, y la recuperación, restituyendo y reparando los ámbitos dañados de la violencia en la vida de las mujeres. De este

44 [https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia\\_masclista/coordinacio/protocol\\_marc](https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia_masclista/coordinacio/protocol_marc)

modo, se considera que para afrontar la VM es necesario coordinar y articular no solo aquellos servicios específicamente dirigidos a atender la violencia machista -ya sean policiales, judiciales o de atención especializada- sino también todos aquellos que son de relevancia en la detección, atención y recuperación. El ámbito laboral, la vivienda, la salud, el sistema educativo, los recursos de juventud, servicios sociales, etc son áreas, entre otras, necesarias para poder garantizar esta atención integral.

Es importante apuntar que este Protocolo está pendiente de revisión para poder incorporar las novedades incorporadas por la modificación de la Ley catalana de violencia machista, y por tanto entre otras incorporar las violencias machistas digitales. El protocolo marco establece asimismo el Circuito nacional para una intervención coordinada contra la violencia machista, donde se definen los protocolos y circuitos específicos que definen los procesos y metodologías de derivación y coordinación a seguir adecuándose a las distintas necesidades y realidades territoriales.

Adjuntamos a continuación el diagrama de flujos que pretende representar gráficamente este modelo de atención, en el que habrá que insertar cualquier servicio o línea de atención a las violencias machistas digitales.



**Protocolo para el abordaje de la violencia machista en el ámbito de la salud en Cataluña Documento marco<sup>45</sup>**

45 Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut a Catalunya. Barcelona: Direcció General de Planificació i Avaluació; 2009. (Planificació i avaluació; 34). Disponible en <http://hdl.handle.net/11351/1516>

Es en este contexto de articulación amplia de servicios y recursos alrededor de la VM en el que se inserta la Red de atención y recuperación integral, el conjunto de servicios directamente implicados en la atención especializada, que según la Ley de VM incluye los siguientes recursos:

- a)** Servicio de atención telefónica especializada (teléfono 900 900 120 gratuito y de atención 24h, y recientemente han implantado también correo electrónico y Whatsapp de atención), desde el que se ofrece información, orientación y apoyo en materia de violencia machista por parte de profesionales del ámbito jurídico, psicología, trabajo social y medicina, en múltiples idiomas para facilitar la accesibilidad de toda la ciudadanía. Es un servicio que puede también contactar con las emergencias policiales de salud en caso necesario y que es la puerta de acceso telemática a la red de atención integral contra la VM. Se trata de un servicio similar al 016 estatal.
- b)** Servicios de información y atención a las mujeres (SIAD): actualmente se cuenta con 89 SIAD de titularidad municipal y 39 de carácter supramunicipal, que informan y orientan a las mujeres de los recursos y servicios existentes a su alcance y constituyen una primera vía de detección y entrada al sistema especializado de atención a la VM. Proporcionan atención y acompañamiento psicosocial y jurídico.
- c)** Servicios de urgencia, incluyendo tanto los servicios ordinarios de atención y acogida de urgencias y el Servicio de intervención en feminicidios y casos graves de violencia machista.
- d)** Servicios residenciales temporales: tanto de Acogida y recuperación como servicios de Acogida substitutoria al hogar en función del nivel de riesgo.
- e)** Servicios de Intervención Especializada (SIE): 17 servicios distribuidos por todo el territorio que tratan específicamente el acompañamiento en el proceso de recuperación de las mujeres en situación de violencia y sus hijos e hijas.
- f)** Servicios técnicos de punto de encuentro, dirigidos a facilitar el cumplimiento del régimen de visitas de hijos e hijas en contextos de conflictividad familiar: se cuenta con 23 puntos de encuentro.
- g)** Oficinas de atención a la víctima del delito, que promueve los derechos de las víctimas, las orienta y hace de puente entre éstas y las instancias judiciales, a la vez que coordina las órdenes de protección de las víctimas de violencia doméstica y de género que adoptan los órganos judiciales en Cataluña: se cuenta con 6 oficinas distribuidas por el territorio.
- h)** Servicios de atención policial de los Mossos d'Esquadra, ya sea a través de su atención ordinaria como mediante el teléfono policial del 112 y el más reciente canal de WhatsApp dirigido a ofrecer información y asesoramiento policial a la víctima o potencial víctima de violencia machista que abordaremos específicamente.

A día de hoy no se cuenta con servicios especializados en atender a las violencias machistas digitales, lo que no implica que los recursos existentes no atiendan en algún grado este tipo de situaciones. En el siguiente capítulo profundizaremos en cómo y hasta qué punto los proyectos y servicios a los que hemos entrevistado y contactado atienden esta problemática específica, mientras en el capítulo 3 aportamos también información sintética de otros recursos que en el ámbito español pueden llegar a cubrir algunas de las problemáticas que podrían estar relacionadas con las VMD -como por ejemplo el mencionado Instituto Nacional de Ciberseguridad.

Los servicios que forman parte de la red pública de atención a la violencia machista no siempre están gestionados de forma directa por las administraciones públicas, en muchos casos son gestionados por empresas o entidades del tercer sector. Y aparte, es importante apuntar que además de estos servicios también se proporciona atención a mujeres en situación de violencia desde otros proyectos de distinto tipo directamente impulsados por entidades sociales y feministas, que por lo general reciben apoyo público y se vinculan y participan activamente en los circuitos de violencia. Con frecuencia éstos cubren algunos de los múltiples vacíos o limitaciones de la intervención pública, o bien permiten complementarla ofreciendo un acompañamiento más personal y de proximidad. Realizar un mapeo exhaustivo de estos proyectos excedería por mucho el alcance de esta investigación, ya que necesitaría una dedicación muy importante solo para identificarlos y caracterizarlos, aunque sí que se ha contado con algunos de los proyectos de referencia como informantes en el trabajo de campo, como se verá en el siguiente capítulo. Para una mirada más sistemática, nos remitimos a las bases de datos de recursos en materia de violencia machista de la Generalitat<sup>46</sup> y estatal<sup>47</sup>.

A nivel territorial en Catalunya se han desarrollado circuitos y protocolos específicos para el abordaje de la violencia machista, especificando en cada zona itinerarios de intervención y coordinación en función de sus características concretas y de la distribución de servicios con los que se cuenta: coexisten servicios en distintas escalas con un despliegue territorial no homogéneo. A parte de la importante concentración de servicios que encontramos en el área metropolitana -y en particular en la ciudad de Barcelona<sup>48</sup>-, también la desigual iniciativa municipal, comarcal y de las entidades sociales genera diferentes constelaciones de recursos.

Son, pues, los circuitos territoriales los que marcan las pautas concretas de coordinación entre los niveles local, comarcal, intercomarcal y nacional. Actualmente se cuenta con diferentes circuitos: Terres de l'Ebre, Camp de Tarragona, Comarques de Lleida, Alt Pirineu y Aran, Catalunya central, Demarcació de Girona, además del área metropolitana de Barcelona que cuenta con circuitos comarcales o locales organizados en las comarcas del Baix Llobregat, Vallès Oriental y Occidental, Maresme y Barcelonès, además del circuito de la propia ciudad de Barcelona, que a su vez se despliega también a nivel de distrito con los PIADs y Servicios Sociales.

46 <http://www.recursosviolenciamasclista.cat/>

47 <https://wrap.igualdad.gob.es/>

48 En la ciudad de Barcelona, por ejemplo, hay que contar con la presencia del centro de emergencias sociales CUESB, la UTEH, una unidad especializada en materia de trata de seres humanos, y el SAH, el servicios de atención a hombres /que hemos entrevistado para este estudio), tres servicios únicos y que forman parte del Circuito contra la violencia.

Este breve recorrido por las características del modelo de respuesta a las violencias machistas nos plantea ya algunos elementos importantes para tener en cuenta a efectos de este estudio y especialmente de la puesta en marcha de un servicio de atención a las VMD.

En primer lugar es importante subrayar la centralidad del trabajo en red: es un requisito fundamental para abordar la problemática de la violencia machista poniendo a la persona afectada en el centro y evitando la revictimización, y por ello va más allá de la simple coordinación para poder buscar soluciones compartidas. Será clave, pues, poner especial énfasis en dar a conocer el nuevo dispositivo de atención a los servicios implicados en los circuitos así como establecer de forma clara los mecanismos de relación, derivación y comunicación con todos ellos, e incorporar esta información en la documentación interna del servicio.

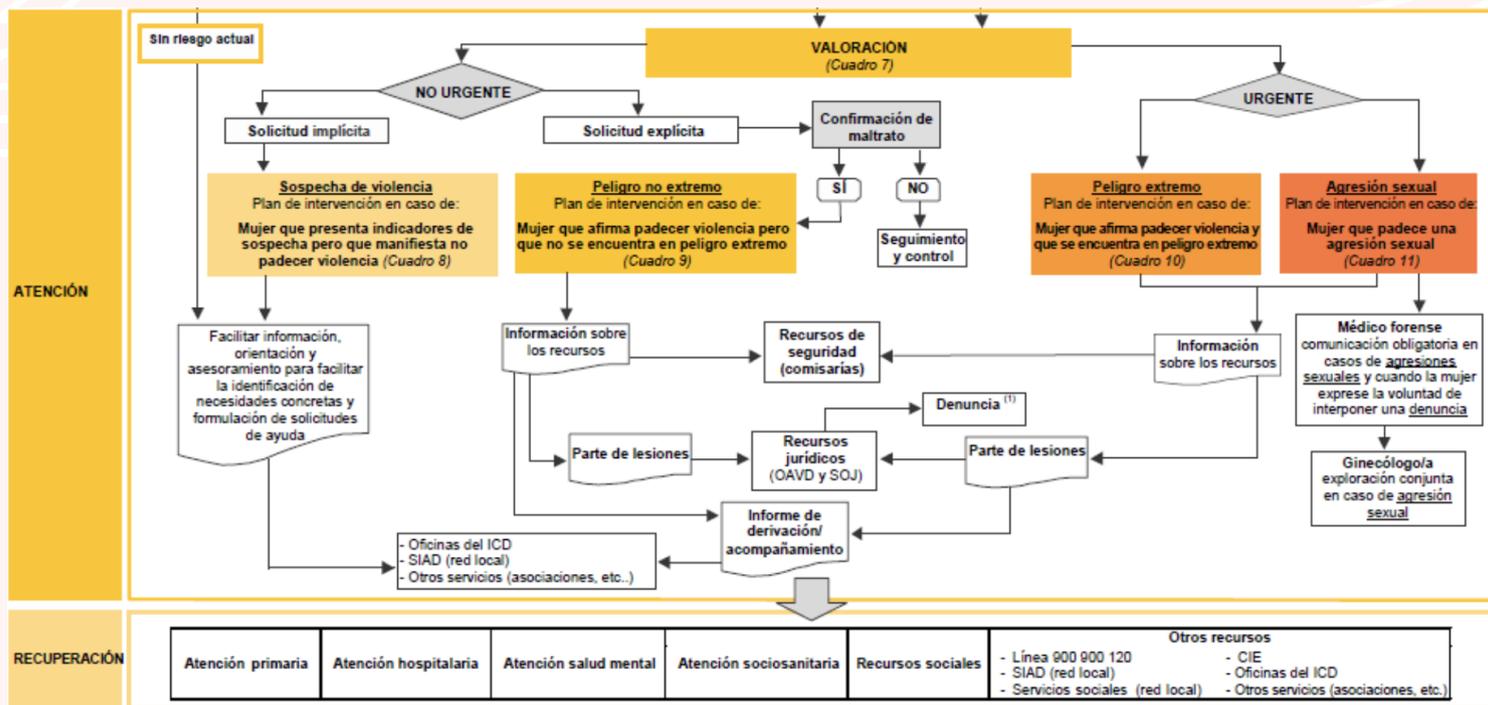
Será importante identificar agentes, pues, y también tener claro el conjunto de ayudas disponibles y derechos otorgados a las mujeres en situación de violencia machista. Para ello, se puede contar con la sistematización ya realizada por el Institut Català de les Dones el 2019 de las ayudas proporcionadas por el Gobierno español y la Generalitat de Catalunya en los distintos ámbitos implicados en la atención, asistencia, protección, recuperación y reparación integral de la violencia: ayudas económicas, laborales, de vivienda, de formación, dirigidas a mujeres migrantes en situación irregular, entre otras<sup>49</sup>.

Por lo tanto el servicio o línea de atención a las VMD sería recomendable que pueda protocolizar específicamente los procesos de atención y coordinación en las distintas fases y situaciones. Por ejemplo, de cara a la detección, será relevante en particular garantizar la comunicación con agentes clave como el ámbito educativo, los servicios de juventud y los de atención a la salud sexual y reproductiva, así como la interrelación con entidades sociales y colectivos feministas. En la atención, establecer la coordinación con los servicios especializados será fundamental, tanto a nivel de poder derivar adecuadamente a las personas que se dirijan a la línea de atención a las VMD y que requieran de otros recursos, como a nivel de poder ofrecer un acompañamiento de segundo nivel a los y las profesionales del circuito para que puedan atender directamente los casos con que se encuentran con el apoyo del equipo de la línea especializada. En este sentido sería recomendable poder establecer este doble nivel de atención en el diseño de la línea de atención.

Presentamos a continuación un ejemplo de diagrama de actuación que podría servir como modelo, basado en el protocolo de intervención coordinada frente a la violencia machista de los servicios sanitarios, el cual incluye también una sistematización de las pautas, los indicadores y los planes de intervención a desarrollar en diferentes momentos y en distintas casuísticas<sup>50</sup>.

49 Guia d'ajuts per a dones en situació de violència masclista. [https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia\\_masclista/recursos\\_atencio/guia-dajuts-per-a-dones-en-situacio-de-violencia-masclista](https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia_masclista/recursos_atencio/guia-dajuts-per-a-dones-en-situacio-de-violencia-masclista)

50 Protocolo para el abordaje de la violencia machista en el ámbito de la salud en Cataluña - Documento marco [https://salutweb.gencat.cat/ca/ambits\\_actuacio/linies\\_dactuacio/serveis\\_sanitaris/altres\\_modelos\\_atencio\\_sanitaria/abordatge\\_de\\_la\\_violencia\\_masclista](https://salutweb.gencat.cat/ca/ambits_actuacio/linies_dactuacio/serveis_sanitaris/altres_modelos_atencio_sanitaria/abordatge_de_la_violencia_masclista)



**Protocol marc per una intervenció coordinada contra la violència masclista<sup>51</sup>**

Asimismo, en la medida que la responsabilidad de la respuesta a la VM recae en el conjunto de la red de servicios de atención bajo el liderazgo de las administraciones públicas, será muy relevante establecer los mecanismos para concretar la colaboración de los agentes implicados en la atención a los casos concretos que se reciban en la línea de atención a las VMD, especialmente en relación a dos aspectos:

- La elaboración de planes de trabajo conjuntos para evitar que las derivaciones reduzcan la calidad de la atención, se solapen intervenciones o se maree a las mujeres.
- La definición con detalle de los mecanismos de identificación y respuesta a las situaciones de riesgo para poder activar los mecanismos de protección existentes cuando sea necesario.

En este sentido, la valoración de la urgencia y del riesgo de las situaciones de violencia machista es sin duda una tarea central del conjunto de actores que forman parte de la Red de atención y recuperación integral, en la medida que los distintos niveles de riesgo activan medidas diferentes de intervención y protección.

51 Protocol marc per una intervenció coordinada contra la violència masclista. Barcelona: Institut Català de les Dones; 2020. (edició actualitzada). Disponible en: [https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia\\_masclista/coordinacio/protocol\\_marc/](https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia_masclista/coordinacio/protocol_marc/)

Actualmente, se cuenta con diversas herramientas de valoración del riesgo de la violencia de género -es decir, en el ámbito de la pareja y ex-pareja. Desde la perspectiva policial, destacan los instrumentos desarrollados a nivel estatal ("Instrucción 4/2019, de la Secretaria de Estado de Seguridad, por la que se establece un nuevo protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género, la gestión de la seguridad de las víctimas y seguimiento de los casos a través del sistema de seguimiento integral de los casos de violencia de género (Sistema VIOGÉN)<sup>52</sup>, así como instrumentos de valoración del riesgo policial desarrollados por fuerzas de seguridad autonómicas como el cuerpo de Mossos d'Esquadra (Qüestionari Policial de Valoració de Risc o QPVR). A nivel forense también se han desarrollado instrumentos propios (Protocolo de valoración forense urgente del riesgo de violencia de género, con el formulario de Valoración Forense del Riesgo o VFR)<sup>53</sup>. Desde una mirada más amplia y no estrictamente policial-judicial, destacamos la herramienta RVD-BCN (Protocolo de valoración del riesgo de violencia de pareja contra la mujer) impulsada por el Circuito Barcelona contra la violencia contra las mujeres, elaborada con la participación de profesionales de servicios muy diferentes y que ha tenido una gran difusión como estándar de valoración del riesgo en el conjunto de la Red de atención a la violencia machista<sup>54</sup>.

En cualquier caso, la incorporación de forma integral de la dimensión digital en la metodología y herramienta para valorar el riesgo de las personas que sufren violencia machista es aún una tarea pendiente. Por ello, la elaboración de una propuesta operativa de cómo se va a abordar esta cuestión en el despliegue del proyecto FemBloc deberá ser una de las líneas de trabajo en el desarrollo de un modelo de servicio de atención a este tipo de violencias. Esto se puede trasladar tanto en definir los mecanismos de derivación en los casos de riesgo alto, que deben conllevar la activación de medidas de protección, como en la definición de planes de seguridad efectivos.

La trayectoria ciberfeminista permite avanzar ya algunas recomendaciones de cómo se podría abordar esta tarea, que en todo caso habrá que desarrollar y concretar con mayor detalle:

- Partir de una perspectiva holística de la seguridad, que integra las dimensiones física, digital y psicosocial en el diseño e implantación de estrategias de mitigación de riesgos y daños, así como en las estrategias de respuesta y de cuidado personal, de dispositivos y de los datos.

52 <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Guias-y-Protocolos-de-actuacion/Protocolos/Instruccion-4-2019--de-la-Secretaria-de-Estado-de-Seguridad--por-la-que-se-establece-un-nuevo-protocolo-para-la-valoracion-policial-del-nivel-de-riesgo-de-violencia-de-genero-Ley-Organica-1-2004--la-gestion-de-la-seguridad-de-las-victimas-y-seguimiento-de-los-casos-a-traves-del-sistema-de-seguimiento-integral-de-los-casos-de-violencia-de-genero-Sistema-VIOGEN->

53 Consejo Médico Forense. Protocolo de valoración forense urgente del riesgo de violencia de género. Ministerio de Justicia, Secretaría General Técnica. Madrid, 2020. <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Guias-y-Protocolos-de-actuacion/Protocolos/Protocolo-de-valoracion-forense-urgente-del-riesgo-de-Violencia-de-Genero-2020->

54 [https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/RVD-BCN Protocol de valoración del risc de violencia contra la dona per part de la seva parella o exparella.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/RVD-BCN%20Protocol%20de%20valoracio%20del%20risc%20de%20violencia%20contra%20la%20dona%20per%20part%20de%20la%20seva%20parella%20o%20exparella.pdf)

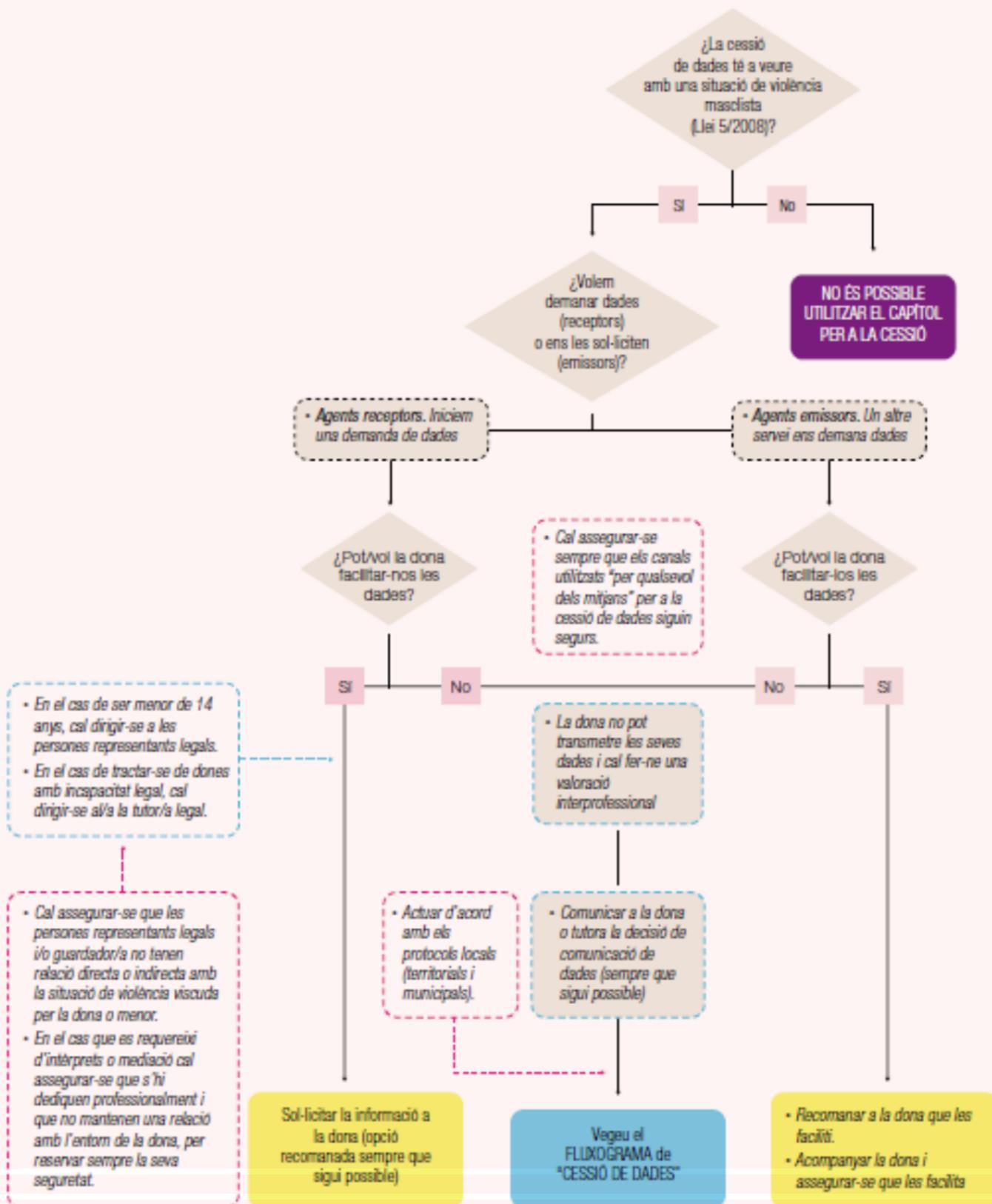
- Tomar en cuenta no solo los factores de riesgo sino también los de protección, tanto de carácter colectivo como individual.
- Reconocer la importancia de las redes informales y de las colectivas que no reciben dinero público pero que acompañan y dan atención a muchos casos de violencias machistas que no necesariamente pasan por el circuito.
- No perder de vista la dimensión estructural de las violencias machistas, teniendo en cuenta las características cisheteropatriarcales, coloniales y privativas de las principales herramientas e infraestructuras digitales, lo que nos sitúa en la necesidad de desarrollar también estrategias de soberanía y empoderamiento digital y de promoción de las herramientas FLOSS.

Otro de los elementos clave del modelo de atención a las violencias machistas a tener en cuenta tiene que ver con el tratamiento y protección de los datos personales. Esta es sin duda una cuestión altamente sensible que, teniendo en cuenta el peso del trabajo integral y en red que caracteriza a esta política, ha suscitado notable atención a lo largo de los años. Complementando la normativa de carácter general sobre esta temática, mediante el trabajo conjunto de la Red de atención a la violencia machista de Catalunya se ha establecido con mayor concreción las finalidades y usos de tratamiento de datos personales de las mujeres en situaciones de violencia machista en el marco de los circuitos territoriales para poder garantizar el trabajo en red con las necesarias garantías de privacidad y protección.

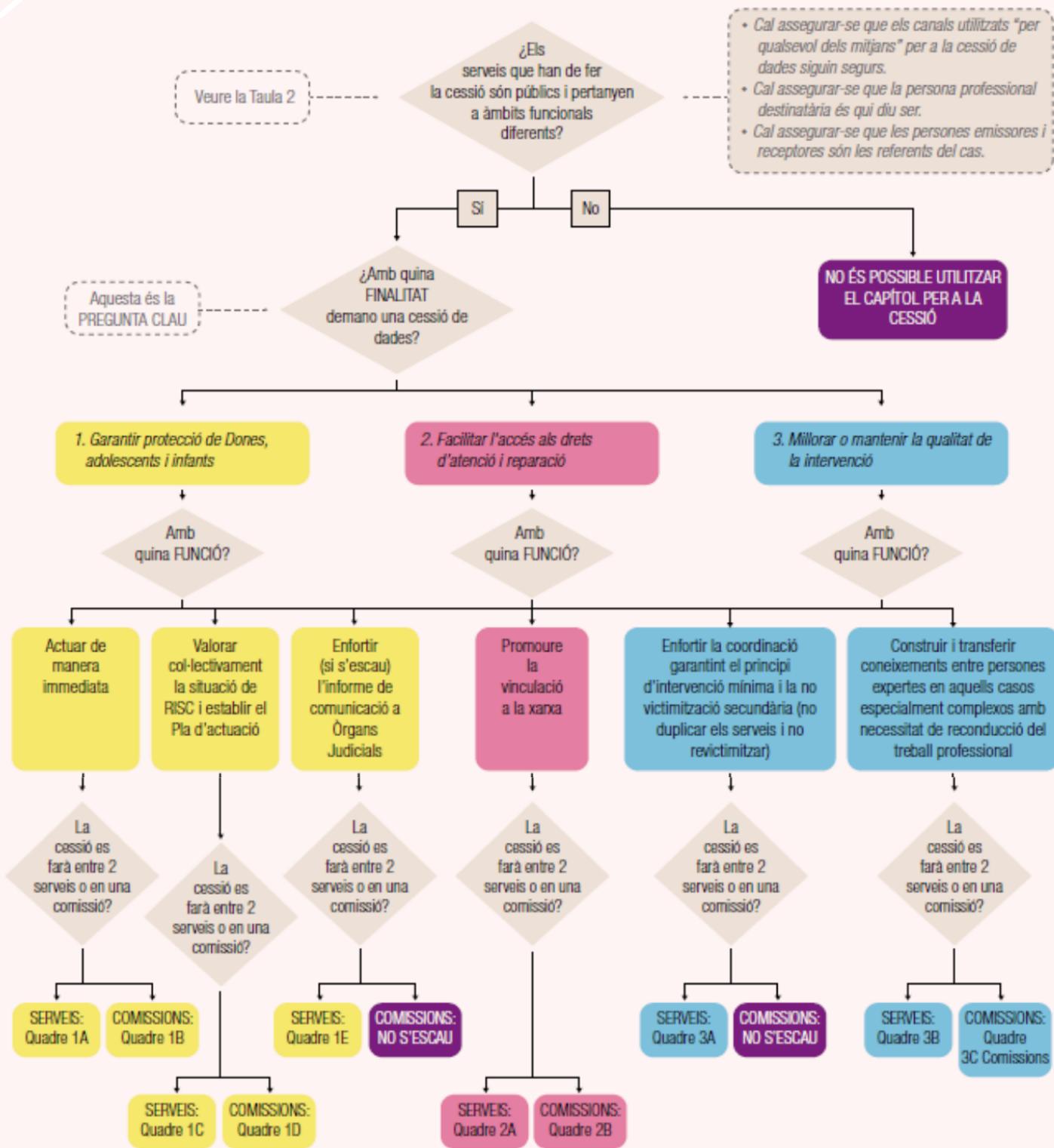
Estas recomendaciones se ha integrado en un capítulo específico del Protocolo marco referenciado anteriormente, incluyendo una revisión del marco normativo, de los agentes emisores y destinatarios de los datos, del tipo de datos a ceder en las distintas finalidades de uso, así como la propuesta de modelos estandarizados de formularios de información sobre protección de datos y solicitudes de consentimiento informado. Presentamos a continuación dos flujogramas donde se muestran de forma gráfica las recomendaciones incluidas en este protocolo de cara al tratamiento (primer diagrama) y a la cesión (segundo diagrama) de datos dentro de la Red pública de intervención en VM<sup>55</sup>.

---

55 No se cuenta con una traducción al español de estos diagramas.



Protocolo marco para una intervención coordinada contra la violencia machista



**Protocolo marco para una intervención coordinada contra la violencia machista<sup>56</sup>**

56 Protocolo marco para una intervención coordinada contra la violencia machista. Barcelona: Instituto Catalán de las Mujeres, 2020. (edición actualizada). Disponible en: [https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia\\_masclista/coordinacio/protocol\\_marc/](https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia_masclista/coordinacio/protocol_marc/)

## **Capítulo 2**

**Servicios y líneas de atención  
para personas que enfrentan  
violencias**

En complemento al análisis del circuito local y regional de atención a las VM presentado en el capítulo anterior, se han desarrollado entrevistas semi-estructuradas con seis servicios y líneas de atención a personas que enfrentan violencias. Los objetivos para estas entrevistas eran entender cómo funcionan estos servicios, cómo dan atención a personas que enfrentan violencias, qué buenas prácticas implementan, cómo se relacionan con las violencias machistas digitales y qué tipo de necesidades tienen en relación a estas.

Además se ha organizado un grupo focal con 6 activistas feministas y/o representantes de organizaciones feministas que llevan a cabo procesos de apoyo a personas que enfrentan violencias machistas. La mitad de este grupo está compuesto por personas que trabajan especialmente la atención a personas que enfrentan VMD. Se han explorado también de forma menos intensa otras iniciativas próximas e innovadoras, que abordan la atención telemática en cuestiones vinculadas<sup>57</sup>.

Pasamos a detallar la metodología utilizada para desarrollar estas entrevistas, y aportar información acerca de la composición de esta muestra de servicios y finalizamos este capítulo con un análisis acerca de los modos de funcionamiento de estos servicios y sus perspectivas acerca de las VMD.

## Metodología para desarrollar las entrevistas

La preparación y la realización de las entrevistas se ha llevado a cabo entre Abril y Agosto 2021. En abril el grupo de técnicas y expertas en cargo del desarrollo de la helpline llevo a cabo un ejercicio de mapeo del circuito de atención a violencias machistas en Catalunya que también incluía algunos proyectos a nivel del Estado Español. Este mapeo inicial nos permitió identificar qué servicios de atención nos parecía relevante incorporar al estudio<sup>58</sup>.

Para complementar esta perspectiva regional también nos pusimos en contacto con la red europea Wave-network<sup>59</sup>. Wave es una ONG europea compuesta por organizaciones de mujeres que tiene como objetivo promover y reforzar sus derechos humanos, así cómo prevenir la violencia contra las mujeres y niñas. La red mantiene recursos para encontrar apoyo contra la violencia machista<sup>60</sup> y también producen

57 Nos referimos al proyecto La Lore (<https://lalore.org/>) de asesoramiento online a jóvenes sobre sexualidad, relaciones y género, de la Cooperativa Candela, y al espacio virtual de atención y asesoramiento sobre violencias sexuales <http://www.violenciassexuales.org>, impulsado por el Observatorio Noctámbul@s de Fundación Salud y Comunidad que incluye también un número de teléfono y WhatsApp

58 En algunos casos (servicios públicos) no se consiguió concretar la entrevista que pretendíamos entrevistar, por lo que se buscaron opciones alternativas de acuerdo con los criterios y objetivos establecidos por el estudio. Este sería el caso por ejemplo del teléfono 900 900 120.

59 <https://www.wave-network.org/wave-network/+> Wave members: <https://www.wave-network.org/wave-members/>

60 Find help Wave network EU: <https://www.wave-network.org/find-help/>

información y datos estadísticos<sup>61</sup> sobre la situación de los servicios europeos de apoyo especializado a las mujeres en tres ámbitos fundamentales: refugios para mujeres, líneas telefónicas nacionales de ayuda a las mujeres, centros y servicios especializados para supervivientes de la violencia sexual.

La oficina de Wave-network nos puso en contacto con seis líneas de atención a quien invitamos a participar de una entrevista. De esta muestra, tres líneas nos contestaron y solo pudimos entrevistar a dos de ellas porque la tercera no contaba con personal que hablara inglés.

Todas las entrevistas se han realizado online usando una plataforma libre y segura (Jitsi o Big Blue Button). Las entrevistas individuales han sido de una hora de duración y el grupo focal ha tenido dos horas de duración.

Todas las personas y organizaciones invitadas para una entrevista recibieron un correo detallando los objetivos del estudio así como las condiciones para acreditar su participación, y de qué manera se tratarían los datos que nos compartirían. Concretamente las condiciones se resumen a continuación:

*“Este estudio se publicará bajo una licencia Creative Commons BY SA NC 4.0.1. La información que usted nos brinde durante la entrevista -individual o grupal- podrá ser confidencial o si lo prefiere podemos incluir su nombre y su organización en los créditos del estudio. En cualquier de los dos casos, toda la información recogida en las entrevistas estará resguardada en dispositivos y servidores con altos estándares de seguridad. Las grabaciones de las entrevistas solo se usarán para desarrollar las notas de las entrevistas y luego se borrarán usando el software Bleachbit<sup>62</sup>.*

*Una vez hayamos pasado a limpio las notas de su entrevista, se las compartiremos para que pueda verificar que son correctas y reflejan lo que nos compartió durante la entrevista, también podrá borrar partes de la entrevista si le parecen sensibles. A fin de agilizar este proceso, las notas transcritas de la entrevista serán compartidas en el plazo de dos semanas de realizarse la entrevista y le pediremos que nos confirmen en el plazo de una semana que las han leído y están conformes con lo transcrito. Usted puede retirarse de la investigación durante la entrevista o pedir medidas específicas para el cuidado de la información que proporcione. En cualquiera de estos casos debe avisar a la investigadora que la contactó”.*

Se pidió a todas las entrevistadas de leer este consentimiento informado y de mandarnos una copia firmada del consentimiento. Al iniciar todas las entrevistas se dedicó un tiempo para ver si había dudas o preguntas. Las entrevistas se han desarrollado en catalán, castellano, francés e inglés. Se han vaciado y traducido al castellano.

Se acredita las personas y organizaciones entrevistadas en los créditos del estudio y en la siguiente tabla. Cuando no se nombran las personas entrevistadas es porque han pedido mantenerse anónimas.

61 Ver por ejemplo WAVE Country Report 2019:[https://www.wave-network.org/wp-content/uploads/WAVE\\_CR\\_200123\\_web.pdf](https://www.wave-network.org/wp-content/uploads/WAVE_CR_200123_web.pdf)

62 <https://www.bleachbit.org/>

## Composición de la muestra de entrevistas

Las entrevistas se han llevado a cabo con 6 proyectos que mantienen servicios y/o líneas de atención orientadas a personas que enfrentan violencias diversas (machistas, de género, doméstica, familiar, homófobas y/o transfóbicas) o dan apoyo a personas para cambiar sus comportamientos como agresores.

Dos servicios suelen trabajar presencialmente aunque han empezado a incluir algunos canales de atención online, especialmente a raíz de la crisis del Covid19. Cuatro servicios son líneas de atención que usan diversos canales como el teléfono, el correo electrónico, el chat y/o servicios de mensajería instantánea para proveer atención a los públicos hacia los cuales se orientan.

Un proyecto se orienta a hombres, tres proyectos se orientan explícitamente hacia mujeres y su entorno, dos proyectos se orientan específicamente a menores y personas jóvenes, pero podemos notar que otros dos proyectos también dan atención a menores.

Finalmente un proyecto se desarrolla en el ámbito territorial de la ciudad de Barcelona, otro a nivel de varias comarcas dentro de Catalunya, uno está orientado a todo Catalunya, otro a todo España, uno a Francia, otro a Rusia y países limítrofes donde los menores hablan ruso.

Nombre Línea de atención – Nombre persona entrevistada – Lugar – Año Creación - Idioma Entrevista - URL	Misión y públicos
E1: Programa de atención a hombres (SAH) - Esteve Segura - Barcelona -2005 – Catalán <a href="https://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/informacion-y-atencion/informacion-y-atencion-los-hombres/programa-de-atencion-hombres-sah">https://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/informacion-y-atencion/informacion-y-atencion-los-hombres/programa-de-atencion-hombres-sah</a>	El Programa de atención a hombres se dirige a hombres mayores de 21 años que viven, trabajan o estudian en la ciudad de Barcelona. La intervención que se lleva a cabo parte de la voluntad de los hombres de querer cambiar y mejorar sus relaciones personales para evitar el uso de cualquier tipo de violencia.
E2: Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD – EAD) + Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE) - Nati Veraguas - Comarcas de l'Anoia, Penedès i Segarra. Bages, Berguedà, Moianès i Osona. Baix Llobregat. Garrigues, Noguera, Pla d'Urgell, Segarra, Segrià i Urgell - Año Creación – Catalán <a href="https://dae.cat/services/agency/">https://dae.cat/services/agency/</a> <a href="https://dae.cat/services/serveis-d'intervencio-especialitzada-sie/">https://dae.cat/services/serveis-d'intervencio-especialitzada-sie/</a>	Los SIAD – EAD Servicios de Información y Atención a las Mujeres ofrecen asesoramiento y atención psicológica, educativa y jurídica para mujeres. Los SIE son un servicio público especializado que ofrece atención y recuperación a todas las mujeres y sus hijos e hijas afectados por procesos de violencia machista, para facilitar la reparación del daño sufrido. Atienden todas las violencias machistas (de pareja, familiar, laboral, en el ámbito social y comunitario), ya sea violencia física, sexual, psicológica o económica.

<p>E3: Servicio de atención por WhatsApp de los Mossos d'Esquadra, Unitat Central d'Atenció i seguiment a les víctimes - Judith Avellaneda -Catalunya – 2020 – Catalán                  número 601 00 11 22  <a href="https://mossos.gencat.cat/ca/detalls/Noticia/WhatsApp_violencia_masclista">https://mossos.gencat.cat/ca/detalls/Noticia/WhatsApp_violencia_masclista</a></p>	<p>El servicio se orienta a las víctimas, o cualquier persona que crea ser víctima de violencias machistas, para informar, identificar el problema e informarse de los pasos que tiene que dar. También lo pueden utilizar personas del entorno de la víctima con la misma voluntad: recibir asesoramiento e información policial. En ningún caso este nuevo servicio sustituye al 112 ni a la denuncia policial.                  El objetivo es acercarse a las mujeres de forma proactiva, facilitando su contacto con la policía, y dar un nuevo impulso en la lucha contra la violencia machista y establecer nuevas herramientas preventivas y de atención de las personas que son víctimas en este ámbito.</p>
<p>E4: Teléfono 016 - 016 online – Rebeca Palomo Diaz - España – 2007 – Español                  Número telefónico de marcación abreviada 016; por WhatsApp en el número 600 000 016 y por correo electrónico al servicio 016 on-line:016-online@igualdad.gob.es.  <a href="https://violenciagénero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/telefono016/home.htm">https://violenciagénero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/telefono016/home.htm</a></p>	<p>El Ministerio de Igualdad, por medio de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, presta el Servicio telefónico de información, de asesoramiento jurídico y de atención psicosocial inmediata por personal especializado a todas las formas de violencia contra las mujeres.</p>
<p>E5: Grupo focal con 6 representantes de colectivas ubicadas en el Estado Español y en Catalunya que prestan atención a personas que enfrentan violencias machistas (digitales) – Español                  Red autodefensa - <a href="https://autodefensa.online/">https://autodefensa.online/</a>                  Creación positiva - <a href="https://www.creacionpositiva.org/">https://www.creacionpositiva.org/</a>                  Otro tiempo - <a href="https://otrotiempo.org/">https://otrotiempo.org/</a>                  Psicowoman - <a href="https://lapsicowoman.blogspot.com/">https://lapsicowoman.blogspot.com/</a>                  Punt informació Badalona perspectiva comunitaria - <a href="https://badalonasud.cat/projecte/espai-de-dones-badalona-sud/">https://badalonasud.cat/projecte/espai-de-dones-badalona-sud/</a>                  Centre Jove d'Atenció a les Sexualitats (CJAS) -<a href="https://centrejove.org/">https://centrejove.org/</a></p>	<p>Una entrevista online de dos horas que se enfoca en entender que tipo de violencias machistas (digitales) atienden estas activistas feministas y/o organización que dan atención a personas que enfrentan violencias machistas, analizar cuáles son sus necesidades para dar respuesta a las violencias machistas (digitales) y cuáles son las debilidades y obstáculos que enfrentan, y finalmente un enfoque en cómo debería proyectarse y funcionar una línea de atención sobre violencias machistas digitales.</p>
<p>E6: Chat Comment on s'aime - Ynaée Benaben - Francia – 2016 – Francés  <a href="https://commentonsaime.fr/">https://commentonsaime.fr/</a>                  En Avant Toute(s): <a href="https://enavanttoutes.fr/">https://enavanttoutes.fr/</a></p>	<p>La asociación feminista En Avant Toute(s) han creado un chat en línea para jóvenes víctimas de la violencia y están especializadas en dar apoyo a mujeres y personas LGBTQ+. El chat es atendido por profesionales expertas, esta abierto 6 días a la semana entre las 10 a 21 horas. El chat es anónimo, seguro y gratuito.</p>
<p>E7: Pomoschryadom Helpline – Rusia y países donde se habla ruso – 2007 – Ingles  <a href="https://pomoschryadom.ru/">https://pomoschryadom.ru/</a></p>	<p>Chat de apoyo psicológico para niños/as y jóvenes menores de 19 años. Pueden compartir con psicólogas en el chat online acerca de lo que les preocupa e inquieta. El chat es anónimo, seguro y gratuito.</p>

## Análisis de las entrevistas

Las entrevistas han buscado profundizar acerca de tres dimensiones principalmente.

Por una parte se buscaba entender las principales características del servicio, su funcionamiento interno y cómo se presta la atención. Por otra parte se ha profundizado en las características técnicas, en especial en la infraestructura tecnológica y el tipo de canales de comunicación utilizados y su impacto en dimensiones variadas como la confidencialidad o la accesibilidad del servicio. Finalmente se ha analizado el tipo de atención en relación a las violencias y tipo de públicos y el rol y necesidades en relación a las VMD.

Detallamos a continuación el guion semi-estructurado que se ha utilizado como base para todas las entrevistas. Según el servicio y la persona entrevistada se ha adaptado este guion al proyecto entrevistado, profundizando más o menos en cada una de estas dimensiones.

### 1) Principales características del servicio, su funcionamiento interno y cómo se presta la atención:

- ¿Cuándo y por qué se inició?
- ¿Cómo se realiza la atención?
- ¿Qué perfiles profesionales se incluyen en el servicio? ¿Han recibido o reciben periódicamente formación específica?
- ¿Se atiende solo a los públicos objetivos o también consultas de su entorno?
- ¿Se atienden a menores? En caso que sí, ¿hay protocolos o mecanismos específicos?
- ¿Qué tipo de consultas reciben? (Volumen, tipología de violencia, en qué ámbitos ocurre: pareja, familia, laboral, etc, perfil de las personas atendidas, etc.)
- ¿Hay derivaciones directas a otros servicios o bien se informa de los servicios existentes y es la persona la se dirige a ellos? ¿Cómo se comunican de forma segura? ¿tiene relación con plataformas digitales?
- ¿Evalúan el apoyo que brindan? Si es así, ¿cómo lo hacen?
- ¿Implementan estrategias de autocuidado y mitigación para los miembros del equipo?

## 2) Cómo se implementa técnicamente la atención:

- ¿Qué canales de información y comunicación se usan para contactar el servicio?
- ¿Hay un sistema interno de gestión de casos? Si es así, ¿qué tipo de infraestructura tecnológica utilizan? ¿Utilizan otro tipo de herramientas (plataformas ticketing, bases de datos segura, otras...)?
- ¿Tienen flujos de trabajo específicos para manejar casos?
- ¿Cómo se garantiza la confidencialidad y la seguridad en la atención?
- ¿Cómo se realiza la documentación y seguimiento de los casos?
- ¿Tienen una estrategia de visibilidad para que la ciudadanía conozca este servicio?
- ¿Cuáles fueron las motivaciones para poner en marcha el servicio de atención via WhatsApp/ telegram/ otra MI?
- ¿Es un impacto directo de la Covid?
- ¿Qué creen que aporta este canal para las personas que atienden?
- ¿Cómo valoran hasta el momento la experiencia? Elementos diferenciales respecto a la atención telefónica o por correo
- ¿Qué tipo de consultas han recibido? Volumen, tipología, etc.
- Retos y obstáculos detectados en este tipo de atención [que sean relevantes a la hora de poner en marcha un sistema de atención online]

## 3) Qué tipo de Violencias Machistas Digitales atienden y que necesidades conllevan:

- ¿Se reciben consultas / denuncias relativas a las violencias machistas digitales? ¿Qué tipo de VMD reciben con mayor frecuencia? ¿tienen algún registro al respecto?
- ¿Qué especificidades considera que tienen este tipo de violencias?
- ¿Se plantea alguna iniciativa para abordar esta problemática?
- ¿Han detectado un aumento de VMD a raíz de la situación del Covid?
- ¿Tienen relación con las plataformas digitales?
- ¿Qué debilidades y obstáculos considera que tienen los servicios de atención a la violencia machista en relación a las violencias digitales? [por ejemplo, falta de herramientas de documentación y de peritaje, desconocimiento del ámbito judicial, falta de formación sobre el tema, ... ]

- ¿Cuáles considera que son las principales necesidades existentes para dar respuesta a las violencias machistas digitales desde los servicios existentes?
- Si desde su proyecto tuvieran que compartir tres lecciones principales aprendidas sobre la mejor manera de brindar apoyo a las personas que enfrentan la VM, ¿cuáles serían esas recomendaciones?

Pasamos a detallar los principales resultados de este análisis. Partiremos de las VMD, para luego enfocarnos en las particularidades técnicas para concluir con las características de los servicios, y su funcionamiento interno. Resulta importante destacar que algunas dimensiones se solapan entre sí y que a veces elementos técnicos se encuentran descritos en la descripción del funcionamiento interno del proyecto, ya que la dimensión tecnopolítica de estos servicios hace difícil describir todas las partes técnicas de manera aislada.

## Violencias Machistas Digitales

A excepción del grupo focal para el cual tres entrevistadas suelen atender específicamente personas enfrentando VMD, vemos para los otros proyectos entrevistados que les llegan relativamente pocos casos de VMD que se señalen, o definan explícitamente como tal. Los servicios que pueden llevar a cabo procesos de seguimiento apuntan que en general les llegan personas que sufren otras violencias y solo cuando se “rasca” empiezan a aflorar también las VMD.

Los servicios consideran que aunque las VMD tengan unas características propias, como la falta de visibilidad, la posibilidad de ejercerse 24/7, el posible anonimato del agresor, la rapidez del cambio de las tecnologías, la falta de control y contacto con las plataformas y los marcos legales no adaptados, son ante todo nuevas formas de Violencias machistas tradicionales. Con ello se resalta que las VMD siempre son la continuación, amplificación y/o reflejo de otras violencias machistas. Las VMD no existen en el vacío, ni surgen de la nada, tampoco son virtuales, si no que se consideran como una de las caras renovadas de las VM.

*“El grosor principal que se atiende es la violencia en pareja y ex-pareja, donde la VMD es una capa más que facilita el control, acoso” (E1, 2021).*

*“En estos momentos lo que nos llega es violencia en la que la VMD es utilizada como una forma más de ejercer violencia en el marco de relaciones de pareja, o de acoso entre mujeres jóvenes” (E2, 2021).*

*“Y luego para las que vuelven varias veces, aquellas con los que podemos discutir, veremos que también se enfrentan a la ciberviolencia, por ejemplo enviando mensajes*

*de texto todo el tiempo, solicitando la geolocalización, accediendo al código del teléfono, así que con el aspecto de cibercontrol, y luego con el hecho de que él llama cada hora para evitar que ella duerma, le pide que le llame y le pregunta dónde está y con quién, etc. Así vemos que tenemos dos perfiles, la que viene directamente por la ciberviolencia primero, y la que acompañamos y que habla luego de la ciberviolencia” (E6, 2021).*

Se destaca que las VMD pueden ser particularmente difíciles de identificar o de distinguir de otras formas de VM sobre todo cuando se ejercen como nuevas formas de control dentro de las relaciones de pareja o familiares. También se destaca que según qué públicos o perfiles se pueden dar situaciones en las cuales se normalizan o naturalizan estas VMD. Gran parte de las entrevistadas también destaca el impacto específico que pueden tener estas VMD a nivel emocional y psicológico.

*“Es un tema de control y surge o se hace visible en el proceso de desnaturalización de las violencias” (E5, 2021).*

*“Hemos observado que efectivamente hay una gran banalización, sobre todo del cibercontrol, que se considera como algo normal, sobre todo en la pareja, menos en la familia” (E6, 2021).*

*“Creo que las que les cuesta más identificar como tal estas violencias machistas digitales son las que están dentro del marco de una relación de violencia machista. O sea que cuando las violencias las ejercen personas desconocidas, igual las pueden identificar más fácilmente, pero dentro del marco de una relación entre que hay otros temas, si está dentro de una relación abusiva ya directamente es más doloroso para ellas identificar” (E5, 2021).*

*“En un entorno digital, es como si la persona que te acosa entre dentro de tu casa, estás en tu sofá o en tu cama, y tienes a esa persona acosándote en los espacios digitales, es como si lo tuviéramos sentado a tu lado, eso genera un estrés brutal a las víctimas, y eso requiere una asistencia psicológica a veces mucho más urgente o más intensa y específica, eso sí que lo hemos podido ver. Nos viene gente muy tocada, porque son 24 horas en todos los lugares donde me encuentro, no puedo tener ningún descanso” (E3, 2021).*

Las VMD más comunes detectadas por los diferentes servicios entrevistados son el sexsreading, compartir contenidos íntimos sin consentimiento para dañar, y los casos de sextorsión en los cuales se chantajea una persona. Luego encontramos el uso de las tecnologías para ejercer nuevas formas de control y acoso dentro de las relaciones de pareja y relaciones familiares. Se destaca que estas relaciones suelen ser muy normalizadas y a menudo no se identifican como una VMD. Luego se nombra el acoso por parte de ex parejas, familiares, conocidos y desconocidos individuales o en grupo. Finalmente los servicios que se orientan a personas jóvenes, también nombran el cyberbullying como otro tipo de VMD común.

*“Yo te diría que al 016 llegan de momento pocas cosas de violencias digitales. Sobre todo, mi novio o mi pareja ha compartido en redes un vídeo, una fotografía mía, eh?”*

*O me está amenazando con difundir un vídeo, una fotografía mía. Eso es lo que nos llega un poco respecto a violencias machistas digitales” (E4, 2021).*

Las participantes del grupo focal, entre las cuales varias participantes atienden especialmente VMD, nos amplían el abanico de VMD que han podido detectar en su trabajo o activismo feminista:

*“Muchas de ellas vienen por temas de troleo en redes sociales, ya sea por ser activistas o por ser feministas visibles. También nos vienen algunas profesionales a formaciones porque están recibiendo ciberacoso como profesionales o como activistas. Sí, incluso hay gente que hacen formaciones online también y formaciones para chavalería, y de repente estaban recibiendo acoso y hay personas colándose dentro de las propias formaciones, por ejemplo (zoom bombing). Esto también no tenía muchos casos de esto, pero ahora también está ocurriendo. Otra cosa que sale siempre en los talleres son casos de sexspreading. Ya sea me ha pasado ayer o me pasaba hace diez años, o sea, como es una cosa que se da con muchas, es muy habitual y siempre trabajo algún caso en los talleres. Me parece algo como también muy relevante y que tiene que ver con la violencia sexual. Otra cosa que preocupa mucho a las mujeres con las que trabajo y creo que tiene mucho que ver también con cierta brecha digital, pero no solo, también con el empezar a estar tomando conciencia sobre el control de los datos y la pérdida de privacidad” (E5, 2021).*

Los servicios entrevistados también destacan VMD especialmente problemáticas, ante las cuales se sienten especialmente mal preparados para saber cómo responder. Se hace referencia al discurso de odio de género, los discursos negacionistas de las violencias machistas, las noticias falsas y deep fakes, y el uso de spyware y software espía en dispositivos. Por otra parte, las compañeras activistas feministas hacen referencia a los ataques a páginas webs o más comúnmente las campañas de bloqueos de cuentas para censurar voces feministas. También se destaca lo difícil que resulta recibir acoso y ataques por parte de otras feministas que no comparten las mismas perspectivas ideológicas (TERFS o abolicionistas por ejemplo).

*“Yo creo que es muy preocupante lo que tiene que ver con los discursos de odio, y los comentarios que ahora mismo se pueden estar haciendo en las redes negando la violencia, la violencia vicaria. Volviendo con el tema de denuncias falsas. Las redes digitales dan a estos discursos y mensajes de odio una repercusión y una amplitud que los hace aún peores” (E4, 2021).*

*“Y aquí es bastante duro, las que lo han recibido de una forma permanente, constante y muy agresiva. Cuando este acoso a veces vienen de entidades o movimientos considerados más afines es más difícil de poderlo digerir y mucho más difícil de poderlo integrar y de asumir. Y aquí sí que la sensación de indefensión emocional es bastante mayor” (E5, 2021).*

*“Y otro tipo de ataques que creo que también no se ven como tal son los ataques a las páginas web directamente o a los servicios de información tanto institucionales como más informales” (E5, 2021).*

*“Y luego lo típico de esto en redes sociales que se organizan para bloquear todo el perfil, para denunciarlo muchas veces, sobre todo para una persona que tiene como muchos seguidores y que está generando mucha información y de repente te la denuncian por contenido sexual o algo así. Sobre todo pasa con las feministas o las personas que trabajan con derechos sexuales y reproductivos” (E5, 2021).*

Se puede ver que todos los servicios quieren profundizar en su capacidad de detectar y dar respuesta a las VMD. Algunos ya están desarrollando pasos y actividades enfocadas en las VMD, otros están a la espera de poder formarse más activamente en estas violencias, y de poder acceder a documentación y protocolos claros acerca de cómo responder a ciertas VMD. En general se consideran las formaciones como demasiado teóricas y poco prácticas y enfocadas al abordaje concreto de las VMD para cada caso particular.

Respecto a las VMD se destaca que no existen soluciones únicas y que siempre son problemas complejos en los cuales se solapan y entrelazan dimensiones varias. La dimensión técnica, legal y psico-emocional se resaltan a menudo, pero también se hace referencia a la dimensión económica, las posibilidades y privilegios, el capital social y las redes de apoyo con las cuales cuentan las personas que enfrentan estas violencias, así como el contexto social de estigmatización que rodea cada tipo de VMD.

*“Puedes trabajar la detección pero después no hay un sistema atención integral más allá de la pareja, esto es muy evidente en las violencias sexuales por ejemplo. Con las VMD también pasa. Estamos en fase de detección pero a la hora de pensar fórmulas de abordaje y ensambladura no está desarrollado [...] Las profesionales se han ido formando en este ámbito pero las formaciones tienen poca transferibilidad a las prácticas. Te explican cómo funciona el fenómeno de la violencia y a diferenciar entre diferentes figuras, pero cómo se aborda en la práctica no se hace, es muy teórico. Faltaría algo más operativo, más concreto de cómo aplicar en el día a día. Hay mucha teoría y poca práctica.” (E1, 2021).*

*“Sabemos hacer planes de seguridad clásicos, no planes de seguridad digital. Definimos un plan de seguridad, de cómo tienes que llamar a los Mossos, qué tienes que llevarte en caso de agresión, qué espacios tienes que evitar, qué tener presente, etc. Es una metodología de prevención clásica, para violencias clásicas. Entonces yo creo que en lo digital tendríamos que tener herramientas de protección para dar a las mujeres para que se puedan proteger” (E2, 2021).*

También se destaca que no todas las personas pueden implementar las recomendaciones de seguridad digital sea por falta de conocimientos técnicos, sea por falta de privilegios y redes de apoyo, sea por su modelo de riesgo específico en relación a su agresor.

*“Porque a veces pasa una cosa, que hay instrucciones de seguridad que la gente no puede tomar. A veces cosas que parecen muy sencillas son muy difíciles. Entonces una tiene que tener en cuenta los objetivos. No sé cómo explicarlo. “No deja de llamarte, te envía no sé cuantos mensajes, bloquéalo”. Nosotras como externas lo ves*

*como sencillo, bloquéalo. La persona no puede. Le estás diciendo que haga una cosa que no puede hacer. Es como lo de la denuncia, que cuando no estás mira que parece fácil” (E2, 2021).*

Las VMD al tener impacto en diversas dimensiones, se considera que también pueden ser detectadas desde áreas externas a los circuitos de atención a las violencias machistas. Estas áreas pueden ser la sanidad por ejemplo cuando las personas sufren de estrés y problemas mentales relacionados con estas violencias, los entornos escolares y educacionales, las actividades de ocio y deportes, etc. Resulta importante por lo tanto dar a conocer los circuitos de atención a VM y VMD en estos entornos para facilitar mecanismos de coordinación y derivaciones adecuados con profesionales de estos entornos (profesores, médicos, auxiliares salud, monitores, etc).

También se considera que existen vacíos y falta de herramientas legales concretas. Varios proyectos hacen referencia a la necesidad de crear una orden de alejamiento que también aplique en los espacios digitales, otras a la necesidad de poder acceder a la IP de las personas que se ponen en contacto con ellas para activar procesos de apoyo urgentes, y otras se refieren a la falta de herramientas de peritaje de pruebas que sean accesibles y/o a la falta de regulación y dialogo con las plataformas y proveedores de Internet.

*“Tenemos que empezar a pensar en las órdenes de alejamiento y la protección de los espacios relacionales digitales, esto todavía está muy verde” (E1, 2021).*

*“Siempre vamos con retraso, en el sentido de que hay profusión de malware espías, y que en general no tenemos bastante formación, así como las ciudadanas, para lidiar con temas de ciberdelitos, en general. Falta información. Ha ido todo tan rápido, y nos ha enganchado, controlamos las herramientas pero no las vísceras, cómo funcionan” (E3, 2021).*

*“Tenemos que elaborar una estrategia nacional de erradicación contra las violencias machistas y que contemple las violencias digitales también. Estamos ahí detectando necesidades. Y qué medidas serían más recomendables? Por ejemplo todo el bloque de documentación de peritaje forense debería mejorarse para que pueda llegar a buen puerto. Esa sería una de las líneas a trabajar con justicia porque realmente esa parte de prueba en el proceso es bien compleja” (E4, 2021).*

*“Otro tipo de violencia que enfrentan mucho estas compañeras es el tema de la suplantación de identidad, cómo crear un perfil falso que se hace pasar por el perfil oficial, y que te hacen como capturas de las imágenes y la suben, te bajan los vídeos y todo eso. Entonces tú te pones como a denunciar y armas la documentación para denunciar, pero la plataforma no reacciona. Entonces creo que hay una necesidad de contacto directo con las plataformas, para decir esta cuenta es falsa, esta no. En América Latina hay compañeras ciberfeministas que conocemos que tienen contacto directo con Facebook, Twitter y compañía, y claro no nos gusta, pero creo que es necesario en un momento dado directamente poder hablar con ellas” (E5, 2021).*

Varios proyectos destacan que para trabajar las VMD es necesario primero enfocarse en un trabajo de visibilización y sensibilización sobre éstas, sea a través de formaciones y charlas educativas, sea a través de diseño de campañas públicas. Luego se destaca principalmente la necesidad de trabajar con los proveedores tecnológicos, finalmente se hace referencia al trabajo de incidencia con la área legal para adaptar las leyes a las nuevas realidades afectadas por estas VMD.

*“Cómo resolver estos problemas, es un tema de educación y formación hacia personas jóvenes para que sepan cómo navegar en el entorno digital con más seguridad, y por otra parte, cómo resolver la situación una vez que ha acontecido, es un tema más complejo porque entran todos los temas de las plataformas con las cuales hay que contactar para borrar imágenes o contenidos, reputación digital por ejemplo, o comentarios, y todo eso se sale del ámbito policial, y sabemos que son procesos muy largos que requieren mucha energía por parte de la persona para conseguir solucionar estos temas por parte de las plataformas” (E3, 2021).*

*“Luego sigo pensando que la prevención y la sensibilización son clave. Yo creo que hay una falta de conciencia de ese entorno digital paralelo al real, no por mucho que hablemos de nativos digitales, yo creo que hay una falta de toma de conciencia de que es un delito tomar una fotografía y difundirla, grabar un vídeo y difundirlo o incluso bueno, los propios discursos de odio, a través de los comentarios que se hacen en las redes sociales pueden ser delitos. Esta parte de prevención, sensibilización y además en parte hay que volcar-la en la formación desde las etapas educativas. Y luego ya pues lógicamente en la parte judicial. Por ejemplo, si hasta ahora era “Te prohíbo que te acerques a alguien”, pues ahora debe ser “Te prohíbo que te comuniques con esta persona en estos espacios digitales”. Eso también tiene que calar, no es solo ya prohibir el acercamiento físico, sino que hay que prohibir el acercamiento virtual. Entonces ahí también será importante cómo se pueda probar que se ha producido ese acercamiento virtual. Y bueno, que pruebas puedes tener para mostrar que el delito se ha cometido? Y si ya encima impones la pena y te la quebrantan, cómo saber cómo se ha producido ese quebrantamiento. Yo creo que son un poco las líneas básicas en las que hay que trabajar” (E4, 2021).*

Finalmente, respecto a VMD resulta interesante notar que todas las entrevistas relacionan estas violencias en particular con las personas jóvenes. Hay que notar que casi todos los proyectos entrevistados atienden menores aunque solo dos proyectos se orienten especialmente a este público. Todos los proyectos apuntan al hecho de que no resulta fácil trabajar las VM y las VMD con las personas jóvenes, pero se destaca también que aunque el foco esté muy puesto en esta categoría por su uso intensivo de las TRIC, otros perfiles y edades también sufren de VMD pero reciben menos atención y seguramente se quedan aun más excluidas de los circuitos de atención y apoyo (por ejemplo mujeres migrantes, mujeres que sufren violencia en el ámbito de la pareja, personas mayores, etc).

*“Hay un sesgo de edad en VMD, interiorizamos que afecta a jóvenes pero en realidad también afecta en todas las edades. Hay una tendencia a trabajar con jóvenes porque trabajan más por las redes” (E1, 2021).*

Incluimos a continuación algunos de los elementos de reflexión destacados por las entrevistadas respecto a la relación entre personas jóvenes y VMD.

Por una parte se destaca que los jóvenes tienden a normalizar las VMD sobre todo en el ámbito de los mecanismos de control dentro de las parejas, pero también se destaca que las mujeres jóvenes que se definen como feministas están mejor posicionadas que otros perfiles para detectar las VMD:

*“Y sí que es verdad que son violencias que por lo menos en la gente joven las tienen algunas muy naturalizadas. Por lo tanto, igual sí que no las identifican como violencias. Evidentemente, el malestar, la rabia, la injusticia o lo que sea, pero no le están poniendo la etiqueta de violencia machista digital” (E5, 2021).*

*“Sí que las mujeres jóvenes, sobre todo en las intervenciones que hemos podido hacer en algunos talleres con las chavalas más jóvenes o en algunos espacios de punto Lila sí que nos hablan más de estas violencias machistas digitales. Si han sufrido acoso a través de las redes sociales y ellas sí que lo identifican” (E5, 2021).*

Varios proyectos destacan que las personas jóvenes son las que generalmente acuden menos a los servicios (presenciales o online) de atención a VM, sea porque les cuesta entender que lo que viven o experimentan son violencias machistas o VMD, sea porque no confían en estos servicios y tienen miedo a ser discriminadas o mal atendidas. Algún proyecto también destaca que las personas jóvenes pueden vivir muchas violencias pero no nombrarlas como tales y buscar asesoramiento o información en espacios que hablan de otros temas como las relaciones amorosas o sexuales por ejemplo. Finalmente, un proyecto destaca que aunque se diga que los jóvenes no se expresan mucho sobre las violencias que viven, ellas consideran que si lo hacen pero en espacios online que no están pensando o preparados para conversar estos temas. Por todo ello, se considera que existe una gran necesidad de crear canales de atención confidenciales adaptados a sus modos de socializar online, y que permitan poder hacer un seguimiento y acompañamiento de las situaciones que viven.

*“A veces tenemos que trabajar con ellas a largo plazo, y así con estas chicas, vemos que a veces vienen porque “me engañó”, lo más insoportable es la idea de que su novio las engañó y un abuso de confianza y demás, pero cuando hablamos con ellas nos damos cuenta de que ha sufrido violencia sexual, psicológica y física con esta misma persona, y cuando volvemos nos damos cuenta de que ha sufrido otras violencias, y cuando volvemos nos damos cuenta de que ha sufrido violencia durante su infancia por parte de un tío, por ejemplo. Así que si hubiera venido una sola vez, solo habríamos tratado la cuestión de la relación de pareja y, por tanto, del amor, y en absoluto de la violencia, porque no habría venido a vernos por eso. Y puede que no hayamos sido capaces de detectar otra violencia” (E6, 2021).*

*“Utilizo la palabra “ellas” porque tenemos una mayoría de mujeres. Las otras asociaciones decían que los jóvenes no hablaban, que se mantenían al margen, y nosotras analizamos muy rápidamente que los jóvenes hablaban mucho por Internet en espacios que no estaban en absoluto pensados para ello. En los comentarios de*

*los vídeos de YouTube, en los grupos privados de Facebook, en DMs a la gente famosa que les gustaba. El espacio digital está muy volcado en las palabras de los jóvenes sobre la violencia. A partir de ahí analizamos los espacios que utilizaban y la forma en que utilizaban estos espacios, y en particular la cuestión del vocabulario utilizado en torno a la violencia, y otra observación fue que el término violencia se utilizaba muy poco. Todo esto fue antes del #MeToo, ha cambiado mucho desde entonces. Pero el término violencia es poco utilizado y hay muchas formas de expresar la violencia de género y es a partir de su forma de hablar que podemos aportarles consejos, información y soluciones, y por eso también decidimos hablar del amor, porque vimos que se hacían preguntas sobre su relación, si amarse duele, si es normal amar así, cuando lo que están haciendo es describir la violencia machista” (E6, 2021).*

Finalmente se destaca que el trabajo orientado a las personas jóvenes para darles atención sobre VMD sigue siendo poco desarrollado, no hay estándares y protocolos, y una falta de abordajes concretos dentro del sector que trabaja violencias con jóvenes y menores. También destaca que a menudo las campañas de sensibilización orientadas a VMD y personas jóvenes son revictimizantes, prohibicionistas y adultocentristas.

### Particularidades técnicas

## Atención presencial Vs Atención online

Un elemento relevante para esta muestra de entrevistas es que todos los servicios cuentan con oficinas desde las cuales se prestan los servicios de atención a excepción de la línea de ayuda Pomoschryadom que tiene un sistema de atención distribuido que permite a sus voluntarias trabajar desde sus casas.

Entre los diferentes servicios entrevistados, el SAH y el SIE/SIAD solían dar esencialmente atención presencial, aunque el SIE experimentaba también desde hace unos años con un modelo híbrido que combina una atención presencial y conexiones online para facilitar que mujeres que no pueden acceder fácilmente a sus servicios, sea porque residen lejos, sea porque residen en zonas sin red de transporte público, puedan acceder igualmente.

Por otra parte, los servicios entrevistados tuvieron que trasladar sus servicios a un entorno online, así como facilitar el teletrabajo durante el confinamiento causado por la crisis del Covid19. La migración online de los servicios presenciales, y la implementación de la posibilidad de teletrabajar para los servicios de atención online, han tenido impactos variados en los servicios.

*“Pues sí, el servicio se presta en un lugar determinado. Entonces lo que hicimos durante el estado de alarma fue modificar el contrato para permitir que se teletrabajase. Con lo cual, desde el primer momento las operadoras del 016 estuvieron en sus casas teletrabajando. Fue posible prestar el servicio tal y como se venía prestando y de hecho ahora mismo estamos en una situación intermedia con algunos días presenciales, y otros días en teletrabajo” (E4, 2016).*

La crisis del Covid19 he llevado el circuito de atención a VM a tener que replantearse varios elementos respecto a sus modos de trabajar:

- ¿Cómo dar un acceso seguro a sus plataformas técnicas (documentos y bases de datos) y herramientas de trabajo (móviles y/o computadoras) para las trabajadoras en sus casas?
- ¿Qué aporta o quita lo online (chat, llamadas, videoconferencia) para los procesos terapéuticos y/o de acompañamiento que solían ser presenciales?
- ¿Cómo llegar a los grupos y perfiles que no suelen o no pueden acceder a estos servicios online? ¿Y cómo comunicar y dar apoyo a las personas encerradas con su agresor?

Estas preguntas suponen reflexiones de interés respecto a las ventajas y limitaciones de incorporar una atención online dentro de servicios tradicionalmente pensados y orientados al acompañamiento presencial. Todos los proyectos destacan que la atención online puede dificultar o facilitar la atención según los perfiles con los cuales se trabaja.

En diferentes entrevistas, se destaca que la atención online y la confidencialidad que brinda puede ayudar a que las personas se abran o consulten más fácilmente acerca de las VMD, ya que de la misma manera que las violencias machistas, las VMD vienen acompañadas de mucho estigma y las personas que la enfrentan pueden sufrir vergüenza por estas violencias y/o experimentar trastornos de salud mental. En otras se destaca la dificultad para algunos perfiles de recibir esta atención online como mujeres mayores o personas muy jóvenes como niños y niñas, también para las persona que buscan y necesitan presencialidad o no cuentan con un espacio de seguridad en sus casas por ejemplo.

*“También nos dimos cuenta de que estaba todo pensado para hacerlo de forma presencial. ¿Qué tuvimos que hacer? Pues traspasar todo un modelo de atención basado en la presencialidad y pasarlo al teletrabajo y online, que también implicaba que las profesionales no tenían móviles, no tenían dispositivos informáticos, la base de datos era en copia local para protección y lo tuvimos que pasar online. Ha sido un cambio súper importante de chip. Sobre todo el cambio más importante es pasar de un modelo que se basa en la relación cuerpo a cuerpo, a las llamadas o a la videoconferencia. Esto fue un aprendizaje muy importante. También ayudó el hecho de que para las usuarias era esto o nada. Entonces, cuando no hay posibilidades de elección pues no hay otra. Porque es verdad que en el proyecto piloto que hicimos*

*en Osona antes, las mujeres siempre que podían nos pedían presencial y habían resistencias de las pacientes en una atención telemática. Habíamos llegado a pensar que el problema era a quién nos dirigíamos porque eran mujeres de 40 o más allá, y todo lo que es de videoconferencia no estaban muy puestas. Era un proyecto que quizás tenía sentido con gente más joven que sí que está con las redes, las nativas digitales. Todo esto antes de la pandemia” (E2, 2021).*

*“Si se generan espacios con una buena propuesta de consulta, en línea, con diferentes grados de protección y de comodidad por la persona está muy bien y puede ser útil. Durante el Covid han hecho grupos virtuales con hombres. No tienen la misma calidad que el físico pero han tenido menos absentismo, a la gente les resulta más práctico” (E1, 2021).*

*“Se ha visto cómo la virtualidad y el anonimato puede facilitar acceder a los servicios. Muchos hombres se sentían muy cómodos pidiendo información y haciendo las consultas desde la virtualidad. Primero porque están en su entorno de seguridad, no en un lugar tan frío como un servicio” (E1, 2021).*

*“Las psicoterapeutas nos dicen que se hicieron progresos importantes, que a veces la ausencia del cuerpo generaba más libre asociación de ideas, que algunas mujeres les funcionó, mucha gente que tiene fobia social o muchos miedos, se sentían muy cómodas, etc. Vivieron como una cárcel el confinamiento un perfil determinado de gente; yo por ejemplo, de un perfil muy social etc. Otras lo vivieron como un momento cómodo. Y también pasó con los pequeños. El confinamiento en los y las menores, según cómo tenían la situación en la escuela, etc. Vivieron el confinamiento como algo muy protegido. Eso las que no convivían con el agresor. Pero entonces no salían las inercias. El problema es que no podíamos ni contactar con ellas ni por videoconferencia” (E2, 2021).*

A parte del SAH y el SIE/SIAD, los otros servicios entrevistados dan apoyo desde la distancia sea a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats y/o aplicaciones de Mensajería Instantánea. Esto significa que estos servicios cuentan con profesionales formadas a dar una atención basada en una comunicación verbal y/o escrita que no contiene comunicación corporal no verbal, contrariamente a la atención presencial.

*“El asesoramiento cara a cara y el asesoramiento a distancia son bastante diferentes. Cuando estás en la misma habitación puedes ver sus emociones, condiciones, pueden ver tu cara, sentir su empatía, pueden ver que tu cabeza se mueve, o que tus ojos están muy tristes, que lo sientes por él. En nuestro asesoramiento no hay comunicación no verbal en absoluto, así que intentamos verbalizar todas esas señales e información. El consejero trata de compartir esos sentimientos cómo me siento triste, me siento confuso, me siento apenado por eso, hay una necesidad de ser más abierto y compartir cómo se siente el consejero al escuchar al cliente” (E7, 2021).*

Luego también se explican las diferencias entre una atención hablada por llamada telefónica, de una atención escrita usando medios como las aplicaciones de Mensajería Instantánea o los chats destacando que cada tipo de medio permite

llegar a perfiles y grupos sociales diferentes. También se destacan sus ventajas para poder comunicar o llegar a personas con diversidad funcional y/o personas inmigrantes que puede ser no controlan bien el idioma local.

*“Rápidamente nos dimos cuenta que para diferentes tipos de perfil, el chat era una herramienta a la que volver. Por un lado vimos que llegábamos a gente de zonas con poco Internet y por tanto a gente muy aislada geográficamente, y donde hay pocas o ninguna asociación en el lugar. Luego que llegábamos a gente muy aislada socialmente, teníamos muchas personas LGTBIQ que necesitaban muchos intercambios antes de confiar en una estructura física, especialmente las personas trans. Así que las personas LGTBIQ, también vemos que muchas vienen a nosotras y no se han designado como tal y tienen mucho miedo de ser percibidas como tal, para ellas es muy difícil. Y luego están todas las personas para las que la palabra escrita es mucho más factible que la palabra hablada, especialmente las más jóvenes. Y también hay muchas mujeres extranjeras para las que la palabra escrita es menos aterradora que la palabra hablada, porque tienen tiempo para leer y releer y no se sienten juzgadas por su forma de hablar o su acento” (E6, 2021).*

Un elemento que se puede notar en todos las entrevistas es que los proyectos están multiplicando los canales o medios para visibilizarse y facilitar que las personas puedan establecer un primer contacto con sus servicios de atención. Cada canal ofrece ventajas y desventajas según los públicos, así como conlleva retos para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y para la gestión segura de los rastros que dejan estas comunicaciones.

*“Las personas confinadas por el agresor: aquí nos dimos cuenta que teníamos un problema, que no era posible ni la llamada ni la videoconferencia, que habían buscar otras maneras de conectar. Entonces lo que nosotras buscamos es el Telegram. Primero, porque permite un solo número instalarlo en muchos PC, mientras que el WhatsApp es un solo móvil. Y claro teníamos compañeras que no podían venir a Igualada porque estábamos confinadas y no se podían pasar los dispositivos. Y después que si éramos un equipo de diez personas, ocho en atención y dos de gestión, no podíamos tener ocho líneas. El Telegram permite esto. Después el Telegram también permite borrar, y no deja rastro. Por lo tanto, puedes enviar un mensaje y borrarlo. Que en cambio en el whatsapp no. También permite enviar sin número, es decir, que tú envías un Telegram pero no tienes por qué tener el número. Entonces valoramos que el Telegram era una buena idea como para facilitar el contacto. Pero hay un problema con el Telegram, que es una aplicación muy poco conocida” (E2, 2021).*

*“El correo electrónico y el canal de WhatsApp son más bien como las manos del pulpo, para llegar un poco más lejos, detectar situaciones de personas para quienes llamar directamente a una comisaría resulta difícil, o ir a una comisaría sería aún más difícil. Estos canales están para eso, para llegar más lejos en situaciones para las cuales tener una conversación telefónica o desplazarse a comisaría es complicado” (E3, 2021).*

*“Valoramos de manera muy positiva la experiencia, generalmente son casos que contienen sospecha de riesgos que no solían contactar con nosotros, por tanto podemos decir que estamos llegando a otros perfiles de personas dentro de nuestro circuito” (E3, 2021).*

*“Una de las ideas es de ir ampliando canales y adaptarnos a todas las tecnologías que podemos usar para hacer accesible el servicio al mayor número de personas. Alguien al que no le gusta llamar por teléfono pues que pueda encontrar otro medio para acercarse al 016 y pedir información. Esa es la idea” (E4, 2021).*

## Visibilidad del servicio

Los medios, recursos y estrategias para dar a conocer sus servicios son muy diferentes entre sí y dependen mucho de su modelo de financiamiento y sostenibilidad. Un elemento que destacan los servicios públicos es que las personas no suelen seguir por las redes estas instituciones y que eso complica su labor a la hora de dar visibilidad a sus servicios. También se resalta la dificultad de dar a conocer los servicios de atención sobre VM hacia las personas jóvenes.

Vemos que la visibilidad se consigue generalmente a través de una combinación de métodos, presencia en diferentes redes y plataformas sociales, creación de campañas y materiales didácticos diversos, producción de análisis, estudios y estadísticas, armar charlas, talleres y formaciones orientadas a públicos diversos, y/o subir la visibilidad de sus servicios en días internacionales específicos. Se recomienda también crear momentos informativos sobre temáticas particulares orientados a perfiles socio-demográficos específicos y contar con personas “embajadoras” que tengan legitimidad para estos públicos.

*“Hay que pensarlo bien. Lo que puede ir muy bien es por ejemplo hacer un webinar abierto a la ciudadanía, con alguna persona con habilidades comunicativas acerca de algún tema por ejemplo “últimas tecnologías de espionaje con el móvil, cómo saber si mi pareja me espía”. Montas una charla de 20 minutos con preguntas en línea, que se conecta a gente que tienes identificada, y además lo abres a la ciudadanía, de forma dinamizada. Abres una primera puerta y después haces seguimiento, generas el vínculo, montas alguna actividad conjunta grupal no abierta” (E1, 2021).*

*“Eso se gestiona desde nuestra área de comunicación, que desarrollan los vídeos para dar a conocer el servicio, si es verdad que se dan charlas y se crean contactos y siempre se apunta que existe este canal de WhatsApp y el correo de atención a víctimas” (E3, 2021).*

*“Nosotras hacemos charlas en las escuelas hablamos de temas de Internet segura, ciberacoso, violencias sexuales en entorno digitales, charlas que vamos haciendo sobre todo orientada a gente joven que a menudo no reconocen que están en una situación a) como víctimas o b) como perpetradores y autores de estas violencias en espacios digitales” (E3, 2021).*

*“Es un asunto complejo, tenemos grupos en plataformas de medios sociales donde hay adolescentes, también compartimos información a través de nuestras organizaciones asociadas y también difundimos información sobre nuestro servicio durante eventos orientados a los adolescentes. El día de la defensa de los niños y niñas u otros eventos relacionados con infancia. También llevamos carteles sobre nuestras líneas de ayuda que colgamos en colegios y servicios para adolescentes y como tenemos muchas personas voluntarias, algunas de ellas tienen relación con sistemas educativos donde hay adolescentes y también ayudan a difundir información sobre nuestro servicio. Además, tenemos un acuerdo con la mayor red social de Rusia, y nos ayudan a compartir información, por ejemplo si el adolescente buscó información sobre el suicidio en el buscador, en tal caso le llegara información sobre nuestra línea de ayuda” (E7, 2021).*

## Características de los servicios

### Modelo de financiamiento y sostenibilidad

Por modelo de financiamiento nos referimos a cómo los diferentes proyectos consiguen fondos para cubrir sus costes de funcionamiento y por sostenibilidad nos referimos a si el proyecto elige sostenerse con personas voluntarias y/o con personas asalariadas.

No se ha podido profundizar mucho en cómo los diferentes proyectos se financian. En general esta pregunta es delicada y cuesta encontrar información clara y transparente respecto a sus modelos de financiamiento. En general, esta información es más difícil de encontrar para los proyectos que son parte de la sociedad civil. Respecto a los servicios y líneas de atención financiadas por instituciones públicas, su presupuesto suele ser accesible y público. Para esta muestra nos referimos por ejemplo al 016 coordinado por el Ministerio de Igualdad, por medio de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, y el servicio de atención a violencias machistas de los Mossos d’Esquadra financiado por la Generalitat de Catalunya. Hemos podido detectar que para gran parte de los proyectos de la sociedad civil, la búsqueda de financiación representa uno de los desafíos principales a los cuales se enfrentan.

*“La financiación está sin duda a la cabeza de nuestra lista de frustraciones recurrentes, porque todo el tiempo que dedicamos a buscar fondos es tiempo que no se puede poner a disposición de la mejora de la herramienta y del servicio hacia las personas” (E6, 2021).*

*“Empezamos teniendo solo fondos privados, que era nuestra intención, porque el presupuesto del gobierno no había aumentado durante años y porque cuando creamos la asociación nos negamos a tomar el dinero que ya era necesario para las asociaciones existentes, así que dijimos que tomaríamos el dinero público cuando el presupuesto aumentara. Esto se acompañó de la defensa del aumento de los fondos públicos destinados a la lucha contra la violencia. Así que empezamos con fondos corporativos, principalmente, y gradualmente conseguimos algunos fondos públicos, y este año por primera vez tenemos un fuerte compromiso a largo plazo del gobierno, pero sigue siendo menos de un tercio de nuestro presupuesto” (E6, 2021).*

Respecto a sostenibilidad, podemos ver tres grandes categorías dentro de las líneas de atención, las que funcionan casi exclusivamente con personas voluntarias (profesionales formadas no pagadas), las que trabajan solo con personas asalariadas atendiendo el servicio y los modelos mixtos en los cuales existe una parte de personal asalariado y otro voluntario. Respecto a nuestra muestra, solo Pomoschryadom Helpline funciona con personas voluntarias y asalariadas. No obstante en el mapeo internacional se ha detectado que el modelo de helpline solo basado en personas voluntarias es un modelo frecuente de sostenibilidad sobre todo en el contexto de las “Líneas telefónicas de apoyo emocional voluntario” (Volunteer Emotional Support Helplines - VESH).

Los otros servicios entrevistados suelen trabajar con profesionales asalariadas pero varios destacan que la búsqueda de recursos económicos suele ser un desafío constante al mantenimiento y sostenibilidad del proyecto a medio y largo plazo. También se destaca que la naturaleza sensible del trabajo de atención que conlleva escuchar y dar apoyo a personas que comparten relatos de violencia y abusos no debería hacerse en el marco de un trabajo voluntario si no que debería ser retribuido económicamente.

*“El estatus es exclusivamente asalariado, es una decisión que tomamos al principio de la asociación y es realmente una línea fundamental de nuestro trabajo, es 100% asalariado y lo seguirá siendo. Hay muchas personas que se ponen en contacto con nosotras para ofrecerse como voluntarios para el chat, pero nos negamos, en particular porque tenemos en alta estima el trabajo social, por lo que también es una posición militante por nuestra parte decir que el trabajo social debe ser asalariado, y que tiene un valor social fundamental. Y luego está el lado de la calidad de la práctica porque es un trabajo pesado, difícil, y hay muchas asociaciones que tienen voluntarios y lo entendemos, tampoco hay problema, pero creemos que escuchar relatos de violencia con posibles situaciones de riesgo grave, después de otro día de trabajo y donde potencialmente podría haber pasado algo más, es demasiado pesado, demasiado duro” (E6, 2021).*

## Autocuidados y mitigación

Respecto a la sostenibilidad del proyecto, otro aspecto fundamental reside en los mecanismos establecidos para los autocuidados y mitigar el impacto negativo que puede tener atender y documentar VM. Podemos ver que todos los proyectos tienen implementados mecanismos de autocuidados para las personas que dan atención.

*“Todo el servicio de Mossos cuenta con un servicio especializado que dan apoyo en ese sentido, y a otros compañeros en otras unidades que necesitan apoyo psicológico puntual por situaciones de estrés, o por situaciones de atención a víctimas, hay que pensar que son personas de atención a las víctimas que siempre están en un contexto de atención a temas de violencias constantemente. A veces con un sobre-volumen de trabajo o atención en áreas metropolitanas en las cuales pueden haber más casos o intensidad respecto a estas violencias. Entonces hay un servicio con el cual se pueden conectar que está en el Departamento de Interior para hacer seguimiento de estos casos cuando son muy intensos” (E3, 2021).*

*“En este contrato que tenemos ahora, hemos incluido dentro del equipo de personas que tiene que tener la empresa para prestar el 016, una persona que se encarga expresamente de esa formación y autocuidado al resto del personal. Porque al final, lógicamente tiene un impacto emocional estar atendiendo a víctimas. Las situaciones que narran están atendiendo a personas del entorno, tienen un impacto emocional en quien ofrece la atención. Entonces tenemos que cuidar a quienes los van a cuidar” (E4, 2021).*

*“Un psicoanalista que viene cada quince días para hablar de los efectos emocionales, psicológicos, personales y sensibles de hacer este trabajo, esto nos pareció muy importante porque es un trabajo que deja huella, porque no somos los mismos antes y después de hacer este trabajo. Y por eso era muy importante para nosotras reflexionar y distanciarnos de la práctica para el bienestar de los empleados y para la calidad de la respuesta hacia las víctimas” (E6, 2021).*

## Formación equipo

Todos los proyectos entrevistados proveen a sus trabajadoras con una formación específica para dar la atención y/o requieren que dispongan de una experiencia y especializaciones previa para poder integrar el servicio de atención. Al tratarse de proyectos de atención a personas que enfrentan violencias, todos requieren contar con una formación en perspectiva de género y violencia doméstica, sexual, familiar y/o de pareja. Luego hay proyectos que tienen especialidades diversas representadas en el equipo, y otras cuentan con plantillas que tienen conocimientos similares (psicólogas, atención psicosocial, atención policial, legal, etc).

*“Nosotras que gestionamos el correo de atención, sí que es relevante el hecho de tener formación, tenemos una formación muy especializada y de muchos años, es un valor añadido a la hora de poder dar una buena respuesta y derivación a las personas” (E3, 2021).*

*“Las personas que están en el área de asesoría jurídica desde siempre cuentan con una licenciatura o un grado en Derecho. Y ahora que hemos incorporado la atención psicosocial, pues son personas con perfil de psicología o de trabajo social y las personas de información general no tienen un perfil universitario concreto. Pero pedimos, claro, que tengan formación en violencia de género y esa formación corre a cargo de la empresa supervisada por la delegación” (E4, 2021).*

*“Para la formación, tenemos un equipo muy multidisciplinar, sobre todo con perfiles de psicología, trabajo social, proyectos feministas, es un equipo de 10 personas, y entre ellas tenemos especialistas en la cuestión de la discapacidad, las adicciones o la drogadicción, en temas LGTBIQ+, y en la precariedad, y en la cuestión de la infancia. Tenemos un equipo joven, contratamos a jóvenes para que hablen con las jóvenes, esta es también una línea particular de la asociación. A partir de ahí, hacemos un curso de formación interna de tres meses cuando la gente llega, sobre la herramienta, sobre la práctica, sobre cómo tranquilizar a la gente, sobre cómo tranquilizarla por escrito, y así hay formación teórica, observación, co-respuesta, con supervisión, y luego decisiones educativas, y grupos de análisis de la práctica, que a veces son una forma de formación continua” (E6, 2021).*

Resulta interesante notar que gran parte de los servicios cuentan con “equipos intercambiables” en los cuales cualquier persona del equipo de atención puede hacer el seguimiento a un caso abierto por otra compañera por ejemplo. En el mapeo internacional, hemos podido ver que este era el caso más común pero también hemos identificado líneas de atención en los cuales la misma persona sigue una persona del inicio al final (para no obligarla a contar su historia varias veces o hablar con diferentes personas). Otras líneas permiten consultar la parrilla horaria con los nombres de las personas voluntarias que atienden en cada hora, para que las personas que llamen puedan llamar a la misma persona voluntaria que ya le dio apoyo.

*“Nuestro equipo es intercambiable, por lo que es una persona de nuestro equipo la que hace una entrevista, y si la persona vuelve en otro momento, habrá otra persona del equipo y habremos discutido las situaciones de forma previa e interna, las que plantean dudas. Hay otras situaciones más clásicas, normales o menos comprometidas para las que es suficiente el seguimiento por escrito. Pero para todas las demás situaciones, con una autorización de seguridad por ejemplo, las discutimos en equipo y el equipo tiene grupos de análisis de prácticas” (E6, 2021).*

Finalmente, importante destacar que el hecho de trabajar con voluntarias o asalariadas tiene un impacto en el tipo de formación y coordinación interna que se implementa dentro del servicio de atención.

*“Cuando la gente quiere ser voluntaria, puede dejar una demanda en nuestra página con su título, motivación, experiencia trabajando con adolescentes o experiencia trabajando como consejeras. Muchas de las voluntarias son estudiantes de último de psicología en la universidad [...] Después de eso vienen a una entrevista conmigo o con mi colega, Elena, coordinadora de voluntarias. Si su entrevista es exitosa, se les invita a unirse a un curso en línea de preparación teórica, incluyendo temas para el trabajo con adolescentes, básicos de atención, específicos de trabajo psicológico en situación de crisis (acoso, violencia, pérdida, y etc). Nos conectamos con el zoom y comparto mi monitor y la persona que está estudiando, él o ella, puede ver mi pantalla donde estoy haciendo la atención del cliente real, y al mismo tiempo podemos discutir los momentos difíciles de la sesión” (E7, 2021).*

*“Hay algunos consejeros en el equipo que siempre tienen funciones de apoyo a los nuevos consejeros y voluntarios. Los voluntarios, cuando llegan al proyecto y empiezan a consultar, pueden hacerles cualquier pregunta o pedir supervisión individual con clientes y casos muy difíciles. Los curadores supervisan el asesoramiento de los voluntarios bajo su apoyo y les proporcionan retroalimentación, por ejemplo “Esto es muy bueno, esto es lo que has hecho perfectamente y esta es tu época de desarrollo, necesitas estudiar o desarrollar habilidades adicionales. Cuando el comisario lee el texto de algún voluntario, rellena el formulario de seguimiento y señala los puntos fuertes, los débiles y las lagunas de información, las lagunas de habilidades, etc. Cuando veo este formulario, entiendo que hay algunas lagunas del sistema, errores del sistema, pienso en cómo puedo ayudar” (E7, 2021).*

### Coordinación interna

Todos los servicios cuentan con procedimientos internos y reglas de ética y seguridad respecto a cómo se debe dar la atención y cómo relacionarse con las personas que llaman. Todos los servicios protegen la identidad de las personas que trabajan en sus servicios y cuentan con reglas específicas respecto a cómo proteger la confidencialidad de los casos que reciben.

*“Tenemos directrices paso a paso cuando tienes clientes con riesgo de suicidio explicando lo que tienes que hacer para hacer un buen trabajo. Hay documentos similares para el acoso, la violencia física o la violencia sexual. También tenemos normas éticas para el trabajo, no puedes revelar información personal sobre ti y no puedes reunirte con el cliente en la vida real. A pesar de eso, por supuesto los consejeros tienen problemas con sus límites profesionales. Están obligados a asistir al grupo de reuniones de supervisión, tenemos 3 al mes, y cada consejero debe asistir al menos a una cada 3 meses, por lo que pueden cambiar de día, hora o supervisor, tenemos varias personas que proporcionan la supervisión” (E7, 2021).*

Podemos ver que los servicios optan por maneras diferenciadas de compartir internamente acerca de los casos que atienden. Existe una gran diferencia entre los servicios que no realizan seguimiento, es decir para los cuales cada llamada es

un nuevo caso tipo el 016 o Pomoschryadom Helpline, y los servicios que si pueden hacer seguimiento de una misma persona que acude varias veces al servicio (tipo SAH, SIE/SIAD o Comment on s'aime). La posibilidad de hacer seguimiento impacta en la coordinación interna, la confidencialidad y el tipo de documentación que se lleva a cabo.

Luego también existen perfiles intermediarios como el canal Mossos d'Esquadra. Para este la primera atención que se da en el canal de WhatsApp se realiza sin contar con información acerca de la persona que llama y luego cuando se dispone de su dirección se registra la información en una base de datos internas que puede ser accedida si se considera necesario por alguien del equipo de atención a las víctimas. En ese momento se podrá comprobar si han habido casos previos relacionados con esta dirección concreta.

*“Nosotros trabajamos con un sistema integral de atención a las víctimas que es un sistema propio nuestro que solo utilizan los servicios de atención a la víctima dentro del cuerpo de los Mossos, y ellos son los únicos que pueden ver esa información, y esa información se guardan todas las gestiones que se han hecho con esta persona. Es un sistema que te permite programar citas posteriores o llamadas telefónicas, por lo tanto si hay una necesidad de seguimiento de ese caso, ya hay un grupo de expedientes que se trabajan, y estos se guardan durante mucho tiempo, no se borran, porque nos encontramos a menudo con la situación de que los casos se reabren en el tiempo” (E3, 2021).*

*“Nuestra plataforma técnica permite ver la dirección IP y la geolocalización y el correo electrónico cuando nos dejan su contacto. Disponemos de dos canales, uno de chat online y otro off line a través del correo electrónico con una solicitud de ayuda y un correo con una respuesta del consejero antes de 7 días. En general no pedimos información de contacto, a veces el dispositivo del cliente bloquea el suministro de esta información, no se trata simplemente de identificar a los clientes o repetir clientes. Muchas veces se sabe que el cliente no llama por primera vez, pero no se sabe si son 10 o 150 veces, solo se sabe cuando parece que es la primera vez” (E7, 2021).*

Respecto a los servicios que sí realizan seguimiento, la coordinación interna entre trabajadoras suele ser semanal y permite a las personas del equipo poner en común perspectivas, preocupaciones y sugerencias acerca de los casos que están siguiendo. A fin de poder preservar el anonimato de las personas que les llaman pero poder hacer seguimiento, algunos servicios crean códigos para poder registrar información relacionada con los casos que atienden sin almacenar ninguna Información Personal Identificable.

*“Y entonces todas estas personas nos hicieron ver la necesidad de un acompañamiento a más largo plazo, y a partir de ahí decidimos trabajar en la herramienta de seguimiento, y lo que hacemos es que todas las personas que vienen la primera vez, se declaran ante nosotros, eligen un seudónimo o su nombre de pila, y nos dan su código postal, lo que nos permite saber dónde están para poder redirigirlas. Si quieren dar otro código postal, no pasa nada, les pedimos estos dos datos y a partir de ahí tenemos un código, por ejemplo lilirose72 y les decimos, la próxima vez que te pongas en contacto*

*con nosotros sólo tienes que decirnos este código. Tenemos una base de datos en la que introducimos muchos datos que nos permiten realizar estudios, y para realizar el seguimiento, toda una parte es estadística en la que hay que marcar, elegir entre una opción múltiple, y una parte libre que será sobre la gestión, en relación con las características de la persona, los riesgos, etc” (E6, 2021).*

*“Cada semana tenemos una reunión de equipo de tres horas para tomar decisiones educativas, esta persona vuelve, estas dificultades, esta elección que hay que hacer, qué hacemos, nos pusimos en contacto con los servicios sociales, todavía no hemos tenido respuesta, cómo le ayudamos a preparar su salida sin respuestas todavía, porque cuando la gente se conecta no elige a las personas con las que habla” (E6, 2021).*

Respecto a los servicios que no realizan seguimiento, estos también suelen producir documentación e información estadística relevante que informa acerca del tipo de violencias o casos que se atienden, las frecuencias estadísticas y temporales de las llamadas, incluyendo detalles socio-demográficos. Estos datos informan el funcionamiento interno del servicio, sea para incluir nuevas informaciones a tener en cuenta, sea para informar el tipo de formaciones que requiere el equipo de atención. En el caso del 016 estos datos también se ponen a disposición en un portal público y son analizados por otro departamento afín de informar del diseño de políticas públicas sobre violencias contra las mujeres.

*“No hay seguimiento de casos. A ver, una misma persona puede llamar varias veces, entonces sí que a lo mejor te puede atender la misma operadora u otra. Han podido comentar entre ellas, y les suena el caso, pero no hay un expediente. La confidencialidad hace que no exista como tal un caso con su seguimiento, sino que tú recibes las llamadas y se recogen datos. Pero a nivel estadístico, solo consigues datos tipo cuando se reciben más llamadas, el total por día de la semana y en tales horarios. Mayor volumen de llamadas y menor volumen de llamadas. Aquí me llaman más víctimas o más personas del entorno o incluso, con la ampliación podemos tener datos segregadas acerca de qué consultas son violencia en la pareja doméstica, cuales son agresiones sexuales” (E4, 2021).*

*“Es decir, los datos son para conocer el funcionamiento interno del servicio y para saber que se puede estar demandando más o que puedes tener que reforzar, cómo dar información estadística que permita conocer cuál es el uso que se está haciendo del servicio 016 y también profundizar en los tipos de violencia de género que se están dando. Esto nos permite saber de qué tipos de violencia se demanda más información. Eso también te permite luego a su vez, saber si se está demandando más información de esto, pues que hay que hacer e ir preparando. Te voy a poner por ejemplo, una campaña que informe sobre esta violencia en concreto, porque se está dando más llamadas o porque tengo que reforzar la propia formación de las operadoras del 016, porque de este tipo de violencia se está pidiendo más información. Sí, digamos que nos retroalimentamos. [...] Realmente hacemos políticas públicas sobre la base de estadísticas de encuestas, es decir, políticas públicas sobre una base empírica que nos permita conocer realmente la realidad, y poder tomar decisiones” (E4, 2021).*

## Confidencialidad y documentación

Todos los proyectos codifican cómo llevan a cabo la documentación de los casos y cómo recogen datos de estos casos, cómo los utilizan y comparten con terceros. Todo ello informa de cómo implementan medidas para proteger la confidencialidad de los casos que reciben. Cada proyecto usa plataformas técnicas seguras propias para llevar a cabo esta documentación y de seguimiento de los casos a nivel interno. También codifican durante cuánto tiempo guardan la información de los casos que tratan.

Consecuentemente, todos los proyectos tienen implementadas políticas internas para una gestión cuidadosa y segura de la información personal recibida durante la atención, así como la protección de la confidencialidad de la comunicación. El grado de confidencialidad de la atención tiene repercusiones sobre diferentes aspectos del tipo de atención que se puede dar, en cuanto a si los servicios permiten hacer seguimiento o acompañamiento de una misma persona que acude varias veces al servicio, al tipo de documentación que se genera para cada caso atendido, y finalmente en relación al tipo de plataforma tecnológica que se usa para esa documentación, que tipo de atención se pueden dar en que canales y finalmente cómo se recojan los datos y para que finalidades. Todos estos elementos impactan en cómo el equipo se coordina a nivel interno.

*“En los SIAD las fichas y todo están en un portal en la nube, en un repositorio seguro. El SIAD es ambulatorio, se desplaza por diferentes municipios y para no ir con la ficha escrita a boli, ya hace muchos años que no se escriben, los datos personales, la evolución de la persona, los objetivos, la transcripción de las visitas... Usamos una base de datos a la que se accede por Internet. Pero para los SIEs no teníamos esto, el acceso estaba pensado solo desde el sitio de trabajo. De golpe con una parte del personal presencial y otro en teletrabajo tienes que dar acceso a todo el personal [...] En la entrevista lo que hacen las profesionales, apuntan los datos más importantes y lo registran después en esta base de datos, que ahora está siempre online. Pero no se graban las conversaciones ni nada, lo que se hace es recoger la impresión de la profesional y lo recoge en el historial de cada persona atendida” (E2, 2021).*

*“El 016 es un teléfono confidencial. La confidencialidad la mantenemos ya no solo porque el convenio de Istambul marca la necesidad de dar atención confidencial, si no que la confidencialidad es una seña de identidad del servicio desde el principio. Con lo cual el 016 solo llega a conocer los datos que las mujeres que llaman quieren facilitar. Eso también repercute en qué estadísticas podemos dar. Hay veces que la mujer te llega a decir hasta en qué localidad reside, pero hay otras veces que no. Entonces, tienes la información que las mujeres quieren darnos” (E4, 2021).*

Respecto a los servicios que usan servicios de mensajería instantánea para ser contactados como el canal WhatsApp de los Mossos o el canal Telegram por el SIAD podemos ver que al utilizar servicios comerciales que pertenecen a empresas ubicadas en países que no están regulados por la ley europea, los servicios deben establecer mecanismos específicos para proteger los datos y la confidencialidad de las consultas.

*“No se hace atención por vía WhatsApp para garantizar la privacidad. La información de los casos se registra en el sistema de información del servicio que tiene garantizada la seguridad” (E1, 2021).*

*“El Telegram ha acabado siendo una vía de entrada. No es que hagamos atención por Telegram, no es que vayamos teniendo conversaciones, es una vía de contacto. Hay la vía de contacto de llamar al teléfono del SIE, y la posibilidad de enviar un contacto por Telegram” (E2, 2021).*

*“La atención por el WhatsApp se inicia y cierra en el canal mismo, luego nosotros a nivel interno traspasamos esta comunicación para mantener contacto con la víctima a nuestro sistema, y claro entre nosotros no nos comunicamos ni transferimos información a través de WhatsApp, nos la compartimos por vía interna por los canales habituales que solemos utilizar para comunicarnos. Guardamos esas informaciones dentro de sistemas internos nuestros, son bases de datos seguras” (E3, 2021).*

*“Los WhatsApp no se guardan, se borran. Es decir, si un órgano judicial nos pidiesen las conversaciones de WhatsApp no las podemos dar porque no se guardan. Lo que sí que hacemos es claro, tanto cuando escribes por correo electrónico como por WhatsApp, se le advierte a la persona que escriba que borre también lo que ha escrito. Pero eso también lo hacemos con las peticiones que atendemos por correo electrónico” (E4, 2021).*

## Derivación y coordinación con otros servicios

Algunos proyectos derivan hacia otros servicios o proyectos que pueden prestar mejor apoyo a las personas que las contactan. Algunos servicios públicos como el 016 derivan en una misma llamada hacia servicios localizados en las CCAA y mantienen su propia base de datos de recursos hacia donde derivar. También cuentan con convenios con otras instituciones para derivar automáticamente los casos que no caen bajo su mandato como por ejemplo menores y niños y niñas, o para finalidades específicas cómo retirar contenidos online a través del canal prioritario de la oficina de protección de datos.

Otros servicios como el WhatsApp de los Mossos derivan internamente hacia un 112 cuando hay indicios de situación de riesgo inminente o hacia sus oficinas de atención a la víctima. Finalmente otras derivan hacia la policía o la oficina de protección de la infancia cuando se detectan también situaciones de violencia. Importante resaltar que todos los servicios deben contar con el permiso de la persona que las contacta para poder derivar hacia otro servicio, a la excepción de cuando se detectan situación de riesgo con menores.

*“Este servicio no deriva a otros servicios de atención porque esto es una función de la unidad de atención a la víctima. Nuestra función es informar de cuáles son sus derechos y de cuáles son las vías existentes para solucionar su problema y a veces*

porque son temas exclusivamente civiles y no penales, en tal caso se la informa y deriva hacia el servicio jurídico. Otras veces la persona necesita apoyo asistencia de soporte psicológico especializado porque los daños de poner una denuncia, lo que sufre en relación a la denuncia y porque el camino de la denuncia es largo. Eso de las denuncias falsas, es muy irreal, porque la persona que está en una situación de hacer una denuncia tarda años en llevarla a cabo. Y el servicio de atención a las víctimas mira qué servicio necesita esta persona, si ella está lo bastante bien se pone directamente en contacto con los otros servicios que se le indica para darle apoyo, otras veces son derivaciones conducidas, es decir que el servicio de atención a la víctima ya conocen y están en contacto con otros servicios de atención a la víctima en el territorio, ya las ponen en contacto y concretan fechas y horas y hacen seguimiento de si la víctima ha ido o no y de cómo ha ido la cita" (E3, 2021).

"Luego hay determinadas llamadas que se derivan a otros servicios para dar una atención más especializada, más personalizada y más individualizada. Por una parte, derivamos a los teléfonos autonómicos que prácticamente todas tienen sus propios teléfonos de información y de asesoramiento. Entonces, cuando tú avanzas en la información que le das a una mujer, en el asesoramiento que le das cuando ella quiere más información, a veces realmente quién se lo tiene que dar es ese teléfono autonómico que le va a decir mira, tú resides aquí, puedes ir a esta oficina para atención psicológica, entonces tenemos derivación con las Comunidades Autónomas. Esa derivación está cuidada en cuanto a que tengamos un horario de atención parecido, que podamos atender en idiomas, que podamos atender en discapacidad" (E4, 2021).

"Y lo que utiliza el 016 como base para dar esta información de recursos, de servicios, de dirigir a las víctimas es nuestra propia web de recursos. Es decir, la delegación tiene lo que llamamos la WRAP (<https://wrap.igualdad.gob.es/>), que es dentro de nuestra página web hay un entorno en el que sobre un mapa de España te aparecen los recursos tanto estatales como autonómicos" (E4, 2021).

"Entonces, cuando tenemos llamadas de menores de edad se pasa la llamada al teléfono de la Fundación ANAR porque ellos están más especializados en el abordaje de la atención con los menores. Y inversamente, si en el teléfono de la Fundación ANAR llaman sobretodo mujeres, llaman madres por dificultades con sus hijos. Y lo que tú deduces de esa llamada es que la madre es víctima de violencia de género. Y esta serían las dos derivaciones fundamentales que tiene el servicio" (E4, 2021).

"(en caso de VMD relacionada con difusión de contenidos íntimos sin consentimiento o contenidos violentos) Lo que estamos haciendo es redirigir a la Agencia Española de Protección de Datos, su canal prioritario, un canal de la agencia cuya finalidad última sería poder retirar de las redes, poder retirar de plataformas, contenidos. Me refiero a imágenes, a vídeos que sean violentos como de contenido sexual y demás. Esto nace por el caso de Iveco. La agencia Española de Protección de Datos, con la que nosotros también tenemos un convenio de colaboración, está haciendo un trabajo muy importante para que tomemos conciencia de que nuestras imágenes, nuestras voces, nuestras fotografías son datos personales y por tanto están protegidos y solo se pueden difundir con nuestro consentimiento" (E4, 2021).

*“Así que nuestro primer paso profesional es evaluar sus riesgos, y si tenemos un solo intercambio, también debemos ser capaces de evaluar sus riesgos para poder tranquilizarlas y transmitirles el peligro que corren si es necesario. Las más jóvenes que utilizan el chat tienen 10 años, por lo que a menudo, sobre todo en el caso de los y las menores, se plantea una cuestión de seguridad y activamos a la policía, a la gendarmería, a la protección de infancia, hacemos una denuncia, etc.” (E6, 2021).*

También podemos ver que para los servicios que derivan hacia otros proyectos en la cual ellos no establecen la llamada directamente, se recalca la importancia en las maneras en la cual se deriva hacia otro servicio. Se considera la derivación como un paso decisivo para diferenciar un servicio de atención orientado hacia el empoderamiento y el agenciamiento de las personas que lo contactan de un servicio que genera dinámicas asistencialistas que pueden revictimizar la persona que se pone en contacto.

*“Tenemos otra base de datos que es un mapeo de toda la red a la que redirigir, y ahí está el alojamiento, la seguridad, si está especializada en menores o en personas LGTBIQ, y según la situación de la persona redirigiremos en función de ella. Le pasaremos el contacto de los diferentes servicios a la persona. Trabajamos mucho su capacidad de acción, su empoderamiento, y si es un movimiento que viene de ellos, vamos a animar, a explicar todo, a tranquilizar, a explicar desde su problema principal y entonces tendrán la confianza, las ganas, la energía para dar el paso, hacia el alojamiento o hacia la denuncia, porque es su vida y son ellas las que se van a implicar” (E6, 2021).*

Algunos servicios también destacan que no siempre resulta fácil derivar, sea porque a veces no existen bastantes servicios distribuidos en todo el territorio, o porque no hay bastantes servicios especializados orientados hacia públicos específicos como las personas LGTBIQ+ o porque faltan mecanismos de creación de confianza hacia los servicios e instituciones existentes.

*“Tenemos personas que se conectan de toda Francia y queremos redirigirlas a las estructuras locales, pero no hay suficientes estructuras locales, y muy pocos especialistas, estoy pensando en la falta de estructuras para las personas LGTBIQ, y así nos encontramos demasiado a menudo sin un relevo físico en los territorios y esto es una gran frustración” (E6, 2021).*

## Evaluación interna y externa de la atención

La evaluación de la atención prestada se lleva a cabo de diversas maneras. Algunos proyectos solo evalúan a nivel interno, otras tienen canales que permiten a las personas evaluar la calidad de la atención, finalmente algunos proyectos aun no tienen implementados mecanismos para llevar a cabo una evaluación de su atención. Resulta importante recalcar que no es fácil evaluar un servicio de atención para personas que enfrentan VM porque no se pueden establecer objetivos cuantificables que se puedan medir fácilmente, y porque la información y el acompañamiento pueden tener resultados que se concretizan más allá del momento en el cual se evalúa la atención.

*“De momento no tenemos una encuesta para valorar la satisfacción de las personas que usan el servicio, si es un propuesta por parte de la dirección general de servicios sociales y seguridad de desarrollar mecanismos de evaluación de todo el proceso de atención, desde atención inicial hasta finalización, si hubiera entrado a través de atención por el WhatsApp podrían valorar este tema” (E3, 2021).*

*“Respecto a medir lo que es la satisfacción con el servicio, claro, si es por teléfono se da un enlace hacia una encuesta muy breve y si la quieren completar contiene unas preguntas tasadas como para medir si están satisfechas con el tiempo que se les ha dedicado y con la información que se les ha dado. Y también se pueden presentar quejas, tanto por teléfono como por correo electrónico. Respecto a estas quejas, nosotras le pedimos a la empresa que nos haga un informe. Y claro, hay llamadas en las que si te puedes acordar de quién ha sido, pero en otras no se puede” (E4, 2021).*

*“Los clientes pueden dejar su opinión en los grupos que existen en las plataformas de las redes sociales, pueden dar su opinión en un formulario especial en nuestra página web y tenemos un seguimiento de la calidad de los asesores psicológicos” (E7, 2021).*

# Capítulo 3

## Mapeo internacional de servicios y líneas de atención

Como se introdujo anteriormente, nuestro mapeo se ha enfocado en iniciativas que proveen información, soporte, acompañamiento a personas que son víctimas de ciberdelitos y emergencias digitales, violencia de género y/o violencias machistas digitales. Nuestras metodologías de investigación nos han permitido mapear 56 iniciativas que responden a los objetivos de proveer atención desde la distancia a personas que enfrentan violencias. Aunque no todas las iniciativas mapeadas se definen como helpline, ni todas ellas son públicas, todas ellas nos muestran la diversidad que existe en los modelos y formatos de líneas de apoyo hacia personas que enfrentan violencias permitiéndonos profundizar en los diferentes modelos posibles.

En la siguiente sección, introducimos un análisis de las principales características de nuestra muestra, para luego profundizar en varias de estas líneas de atención y destacar aspectos que nos parecen particularmente relevantes y a tener en cuenta. Resulta de nuevo importante destacar que esta muestra no es una muestra ni exhaustiva ni representativa de la diversidad de líneas de atención que existen a nivel internacional.

Es una muestra en la cual destacan y sobresalen las líneas de atención feministas, es decir iniciativas auto-organizadas y sostenidas por personas y colectivas feministas y orientadas en mayor parte a mujeres y personas LGTBIQ+ que enfrentan violencias en espacios digitales y/o violencias facilitadas o amplificadas por las TRIC. Esta sobre-representación en la muestra es el resultado de nuestras metodologías de investigación que se han orientado desde los inicios en ubicar estos proyectos a través de alertas online, entrevistas con compañeras ciberfeministas ubicadas en diversas regiones y usando la técnica de la bola de nieve para tirar del hilo y encontrar otras líneas de atención feministas bajo el radar, es decir proyectos que no son públicos, sea por motivos de seguridad en relación con su posible criminalización, sea porque no cuentan con los medios suficientes para dar respuesta a todos los casos que les llegarían si hicieran público su trabajo de atención y apoyo, sea porque están aun formalizando y preparando su modelo de atención.

## Análisis general

Nuestra muestra está compuesta por 56 iniciativas divididas en 4 grandes categorías. Las “helplines tecnológicas” cuya primera misión es proveer apoyo y/o permitir denunciar por parte de personas que son víctimas sea de ciberdelitos, sea que sufren emergencias o ataques en espacios digitales y/o violencias facilitadas o amplificadas por las tecnologías. Hemos identificado 7 proyectos que nos han parecido relevantes para los objetivos de este estudio. Algunos de naturaleza internacional como la Digital Security Helpline de Access Now orientada a personas defensoras de derechos humanos, activistas y organizaciones de la sociedad civil, las helplines INSAFE e INHOPE que existen en más de 40 países y se orientan a los riesgos que enfrentan los menores en internet, y las personas que enfrentan ciberdelitos. El resto de helplines tecnológicas están ubicadas en el Estado Español y

todas ellas están gestionadas por INCIBE (Tu ayuda en ciberseguridad: 017, Internet segura 4 kids, INCIBECERT y la Oficina de Seguridad del Internauta).

La segunda categoría esta compuesta por 17 helplines que dan atención a personas que enfrentan violencia de género y violencias machistas y/o buscan información sobre sexualidad, derechos reproductivos y derechos de la mujer en general. Hemos apostado por incluir proyectos que nos parecían especialmente inspiradores o innovadores en su contexto y que podían ofrecer pistas de reflexión para una helpline orientada a dar soporte a personas enfrentando violencias machistas digitales.

La tercera y cuarta categoría se componen de 32 iniciativas de helplines feminista orientadas a personas que enfrentan violencias machistas digitales. La tercera categoría esta compuesta por 23 proyectos públicos que comunican por canales diversos acerca de su existencia, objetivos y mandato. La cuarta categoría esta compuesta por 9 iniciativas que no son públicas. Algunas no pueden comunicar públicamente sobre su labor porque están en riesgo de ser criminalizadas o atacadas por el gobierno o las personas anti-derechos de su país, otras porque su trabajo está principalmente basado en el voluntariado de sus participantes y sienten que si hacen público su labor no conseguirán atender todas las peticiones de apoyo y prefieren mantener su trabajo en el circuito del boca a oreja, otras finalmente porque están recientemente empezando a sistematizar los procesos de acompañamiento y soporte que llevaban a cabo de manera orgánica e informal y prefieren por ahora mantenerse bajo el radar. Lógicamente, no expondremos estos proyectos en la versión pública de este informe para mantener su confidencialidad. Podemos compartir que se encuentran ubicados en Alemania, Brasil, Chile, España, Líbano, México y Nicaragua. También podemos apuntar que conocemos personalmente estos proyectos y podemos dar fe de su existencia y labor.

En resumen, un poco más de la mitad de nuestra muestra consisten en helplines feministas que dan atención a personas que enfrentan violencias machistas digitales y la otra mitad se divide en helplines que dan atención a personas que enfrentan violencias de género y/o violencias machistas y helplines que dan soporte a personas que enfrentan ciberdelitos y emergencias digitales.

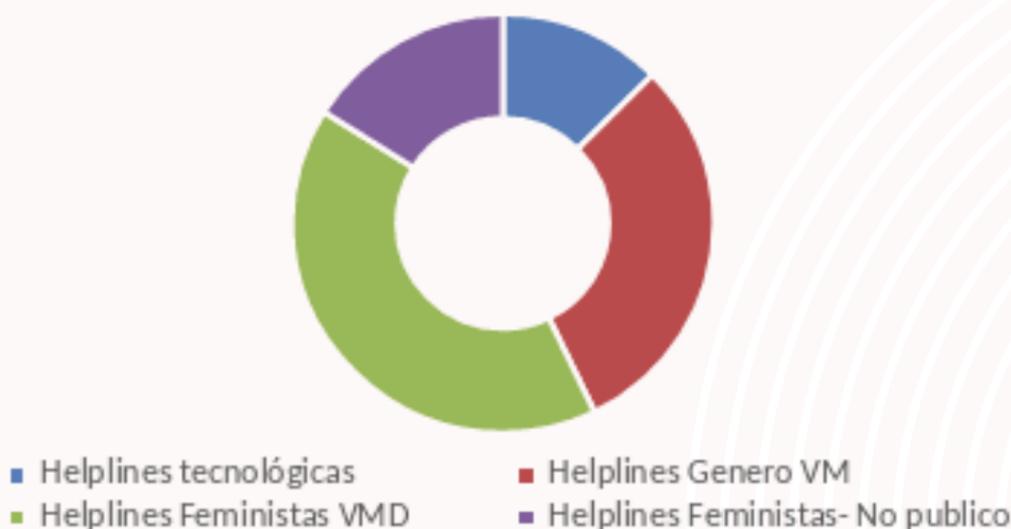


Figura 2: Tipos de Helplines mapeadas

## Región

Respecto a la ubicación geográfica de estas iniciativas, 6 proyectos son de ámbito internacional, sea proyectos que dan cobertura a nivel internacional, sea proyectos de helplines que existen en muchos países diferentes, aunque están gestionados por entidades diferentes y su labor de atención es nacional. Luego la mayor parte de proyectos se encuentran en América Latina (17), Europa (18) y América del norte (9). Esto se explica por una parte porque estas regiones son las que concentran más recursos, experiencias y trayectoria en relación a la creación de líneas de atención para dar soporte a personas que enfrentan violencias de género.

En Europa esto se relaciona con la tradición liberal demócrata y la existencia de varios niveles de Estado de bienestar que financian organizaciones de la sociedad civil que gestionan líneas de atención para víctimas de violencia machista por ejemplo. Es así que encontramos varias helplines de este tipo ubicadas en Austria, Croacia, España, Francia, UK y Rusia.

En América Latina, gran parte de los proyectos mapeados se encuentran en Brasil (3), Ecuador (3), México (2), Argentina, Bolivia y Nicaragua. Proviene de la sociedad civil, y específicamente de colectivas feministas y organizaciones sin ánimo de lucro que dependen en gran parte para su sostenibilidad del trabajo voluntario de sus participantes, las donaciones y/o apoyo por parte de fundaciones y organizaciones filantrópicas. Este modelo de sostenibilidad para los proyectos en América del norte (todos ubicados en EEUU) está también basado principalmente en donaciones y filantropía. También importante destacar que en 2016 casi todos los proyectos de helplines feministas para personas enfrentando violencias machistas digitales estaban casi todas ubicadas en EEUU, y que la creación de proyectos similares en América Latina ha sido posterior, acelerando especialmente desde 2017.

Estas olas temporales que podemos identificar en las diversas regiones tiene que ver con la identificación de las violencias machistas digitales como un problema de sociedad y como una nueva forma de atacar y silenciar las mujeres, las feministas, las personas LGTBIQ+ y otras minorías culturales discriminadas. Creemos que la identificación del problema empieza a darse fuertemente en 2012-2014 y que las activistas feministas y teóricas académicas ubicadas en EEUU y otros países anglosajones como UK, Australia y Nueva Zelanda son las primeras en nombrarlo, estudiarlo y experimentar también ataques sofisticados y que tuvieron cierta relevancia mediática como el #Gamergate por ejemplo. Ahondamos más en este histórico en el próximo capítulo.

Finalmente, solo identificamos 6 proyectos de helplines en el resto de regiones, 3 en Asia (Indonesia, Pakistán y Singapur), una en Australia, una en Kenia y una en Líbano. De nuevo resulta importante destacar que nuestra muestra no es representativa y creemos que existe una fuerte tradición de helplines o hotlines creadas por ONG y organizaciones de cooperación internacional en esas regiones, así como helplines de atención a violencia machista creadas por organizaciones feministas de la sociedad civil.

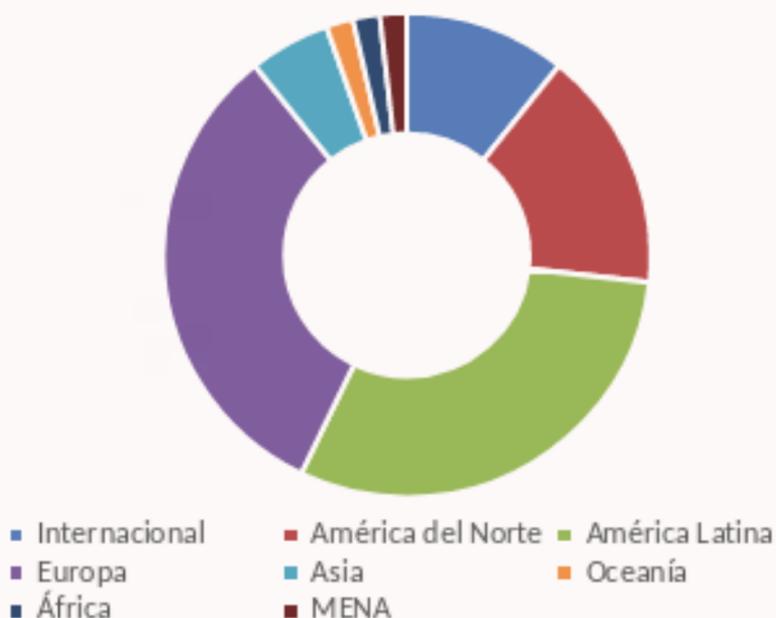


Figura 3: Distribución geográfica helplines

## Año de creación

Respecto a nuestra muestra el proyecto más antiguo se creó en 1992 en Australia. En cuanto a las helplines tecnológicas, muchas se han creado entre 1999 y 2015 siguiendo la expansión de Internet, y otras tecnologías digitales, e intentando aportar líneas de atención a los ciberdelitos y otras emergencias digitales que surgen con el uso creciente de estas TRIC.

Respecto a las helplines de atención violencia machista, varias de ellas son bastante antiguas y han sido creadas entre 1999 y 2015, también en relación con la agenda de visibilización de las violencias machistas y la necesidad de establecer líneas de atención y soporte hacia las personas que las enfrentan.

Finalmente, respecto a las helplines de atención a violencias machistas en espacios digitales, 19 de los 32 proyectos mapeados se han creado entre 2015 y 2019 y 4 han sido creadas en 2020 en plena pandemia. Los otros proyectos han sido creados poco antes entre 2010 y 2014. Estos números no son de extrañar, ya que estas helplines son una respuesta a nuevas formas de violencias orientadas a las mujeres, personas LGTBIQ+ y minorías culturales discriminadas que se han afianzado y expandido significativamente desde 2014 y que están muy relacionadas con la comercialización de Internet y la concentración de servicios online en manos de unas pocas empresas

que dan servicio a la gran mayoría de la población mundial conectada a Internet. En cualquier caso, estas fechas relativamente recientes de creación de las helplines que dan atención a personas que enfrentan violencia machistas digitales significan que la escena es aun relativamente joven y que se encuentran en un proceso de desarrollo, testeo, y aprendizaje respecto a cómo llevar a cabo esta atención desde la distancia, así como saber lo que funciona mejor para los públicos que acompañan y para ellas mismas.

## Tipo de organizaciones

Respecto a qué organizaciones se encuentran detrás de estas iniciativas, vemos que para las helplines tecnológicas, resultan ser sobre todo instituciones públicas, una es un CERT, y luego encontramos una entidad sin ánimo de lucro. Respecto a líneas de atención de violencia machista, la mayor parte son organizaciones sin ánimo de lucro, unas pocas son instituciones públicas y destacan dos iniciativas que no cuentan con una figura jurídica y corresponden a las categorías de “colectiva feminista” y “red informal”.

Finalmente respecto a las helplines de atención a violencias machistas digitales, destacan las organizaciones sin ánimo de lucro y las ONG (16), seguidas por las colectivas feministas y redes informales (8), y aparecen las categorías de fundación (4) y academia (1). Finalmente un proyecto pilotado por UNICEF ha sido categorizado como instituto público, no obstante este proyecto representa una excepción en un campo de acción ampliamente pilotado por la sociedad civil.

Como decíamos en la introducción, las líneas de atención feministas son el resultado de un sector de la sociedad civil que se auto-organiza para brindar servicios y soluciones creativas a las violencias impuestas por el sistema patriarcal, colonial y capitalista. Resulta también importante subrayar la importancia de las iniciativas desarrolladas por entidades sin estructura jurídica como pueden ser las colectivas feministas o las redes informales. El hecho de no contar con una estructura jurídica puede ser el resultado de accionar en un país autoritario que persigue, criminaliza o acosa administrativamente las organizaciones de la sociedad civil. También puede ser el resultado de una falta de medios y tiempo para crear y gestionar esos formatos, cuando la gran mayor parte del trabajo se realiza de manera voluntaria y pocas posibilidades de acceder a ayudas o subvenciones, los alicientes por crear una estructura jurídica disminuyen.

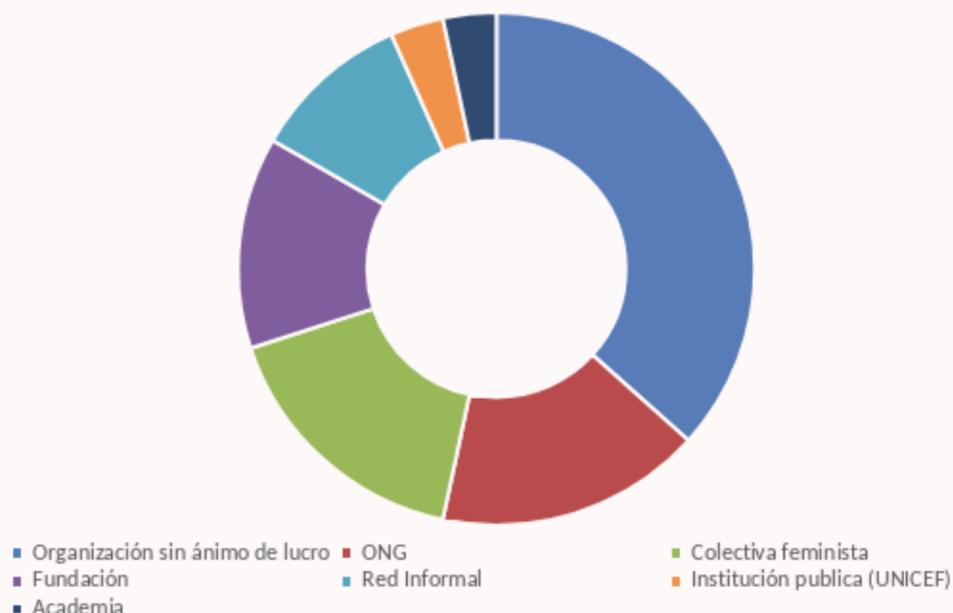


Figura 4: Tipo de organizaciones

## Públicos de las Helplines

Respecto a los públicos atendidos por estas iniciativas, identificamos públicos bastante diferentes según las diferentes categorías de helplines. Las helplines tecnológicas se orientan hacia categorías amplias y generales de la población sin operar ningún tipo de diferenciación respecto al género o la orientación sexual.

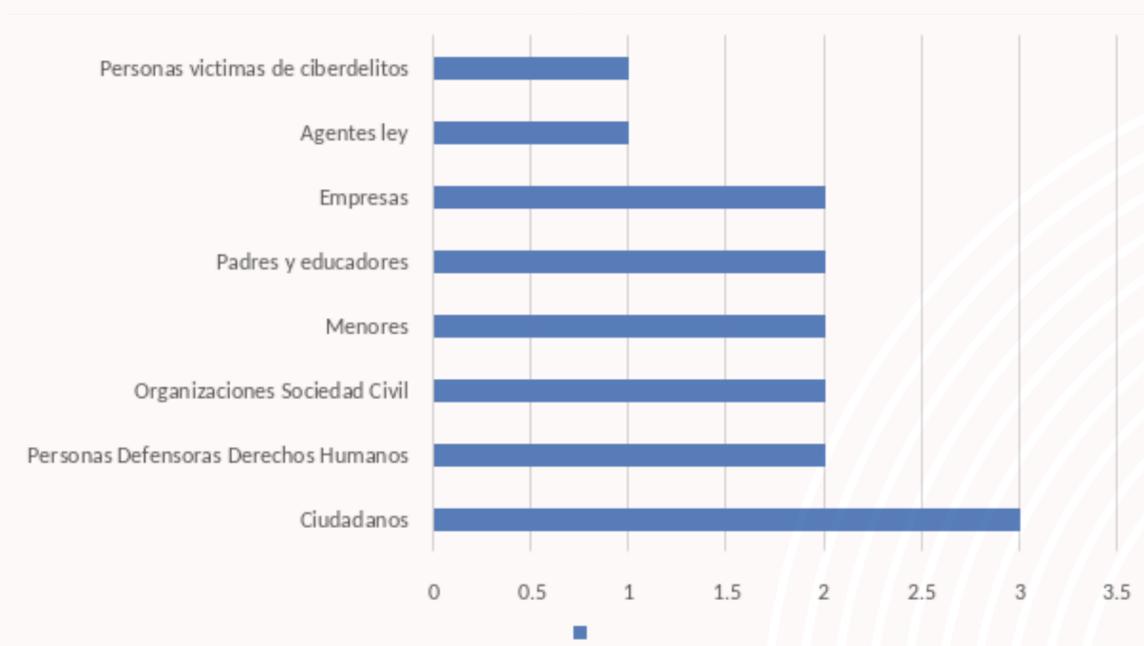


Figura 5: Públicos atendidos por Helplines tecnológicas

Las helplines que dan atención a personas que enfrentan violencia de género y violencias machistas se orientan en su mayor parte hacia la categoría mujeres y solo 4 también incluyen a las personas LGTBIQ explícitamente en su atención. También encontramos otras categorías de helpline que dan una atención a públicos mixtos y hacen referencia a personas sobrevivientes, víctimas de violencia domestica o de stalking.

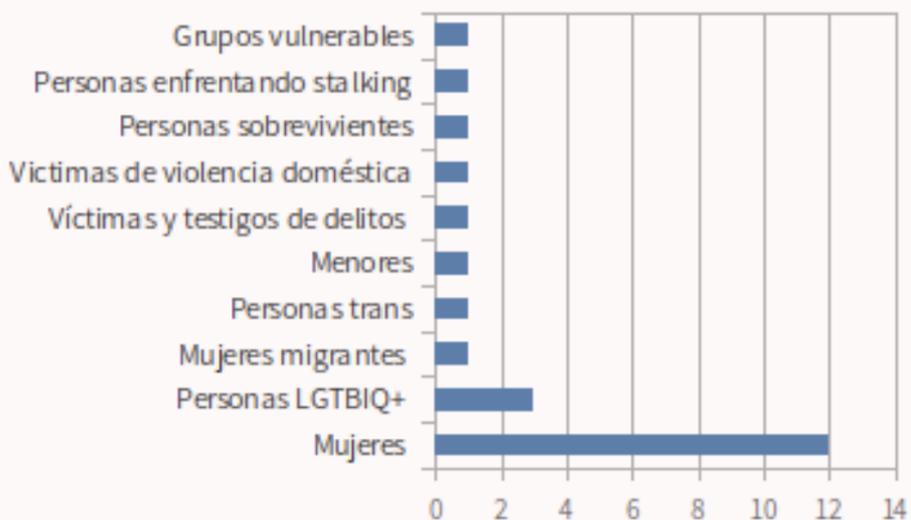


Figura 6: Públicos atendidos por HL que dan atención violencias machistas

Finalmente las helplines feministas que dan atención a personas enfrentando violencias machistas digitales, de nuevo destaca la categoría mujer (12) pero esta vez acompañada por la categoría personas LGTBIQ+ (8) y seguido por definiciones más precisas respecto a categorías socioprofesionales entre las mujeres (periodistas, gamers, feministas, activistas, políticas, trabajadoras del sexo). También se nombra explícitamente el apoyo a públicos compuestos por profesionales de servicios, instituciones y entidades atención violencias machistas. Finalmente, algunos proyectos parecen dar atención mixta al referirse a las categorías amplias de “personas enfrentando acoso online” y “personas víctimas de ciberdelitos”.

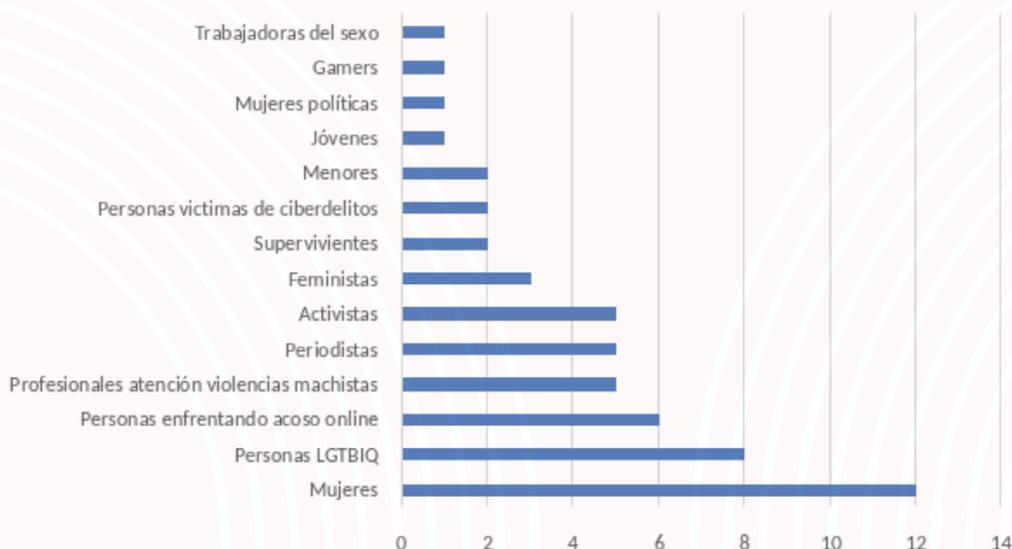


Figura 7: Públicos atendidos por HL que dan atención VMD



## Definición de los servicios prestados por las Helplines

Respecto a cómo definen los servicios que prestan, las helplines tecnológicas suelen definirse como helplines, hotlines o helpline/hotlines para las que diferencian entre su línea de apoyo y atención (helpline) y su línea para denunciar delitos y emergencias digitales (hotline). También encontramos un par de iniciativas que se definen como observatorio y creadoras de alertas, una funcionalidad común entre los CERTS y helpdesk que dan atención a la sociedad civil.

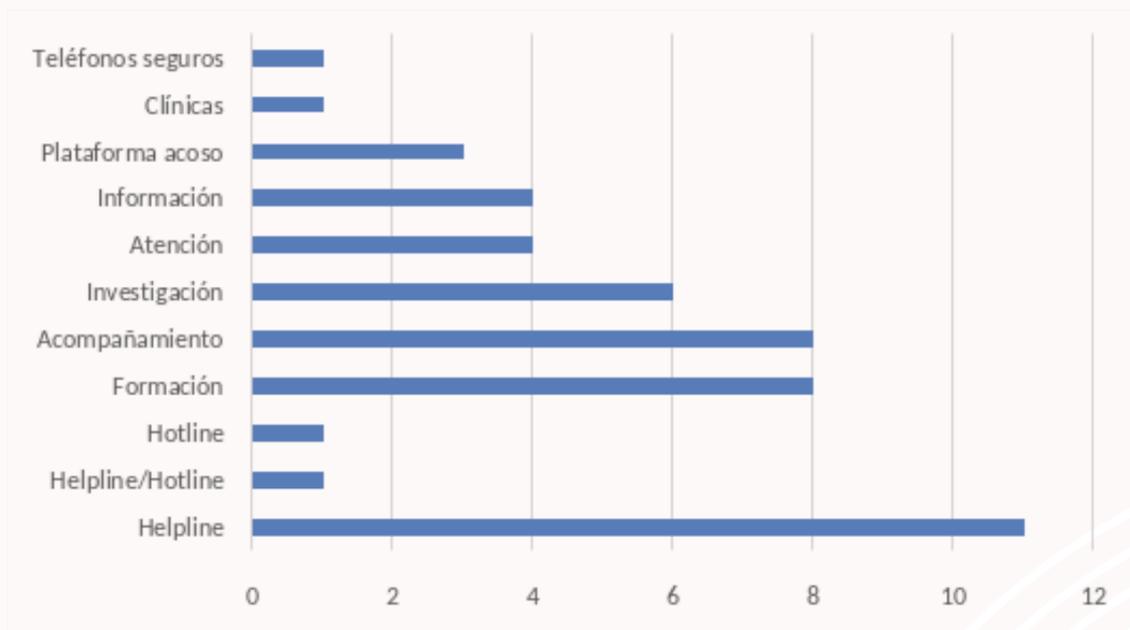
Las helplines que dan atención a la violencia machista se definen ampliamente como proveedoras de información (9), helplines (7), atención (2), formación (2), acompañamiento (2) y clínica (1).

Finalmente, respecto a las helplines que dan atención a violencias machistas digitales, 11 se definen como helpline, una como helpline/hotline, una como hotline. Llama la atención cómo le siguen las funciones de formación y acompañamiento esgrimidas por 8 proyectos, seguidos de investigación (6), atención (4), información (4) y clínicas (1). Luego encontramos dos categorías nuevas como “Plataforma para documentar acoso, pedir apoyo, compartir recursos” y “teléfonos seguros”. La primera categoría se corresponden a proyectos que facilitan la producción y puesta a disposición de recursos para enfrentar violencias machistas digitales y/o facilitan poner en relación personas que enfrentan estas situaciones con personas que les pueden dar apoyo (Acoso.online, Ciberseguras y Heartmob). La categoría de teléfonos seguros se corresponde a un proyecto desarrollado por WESNET’s Safety Net Australia para dotar mujeres sobrevivientes de violencia machista con teléfonos seguros.

Estas categorías de servicios nos brinda información no solo acerca de cómo se definen estas iniciativas, mostrando que si una amplia parte se define como helpline o hotlines, muchas no usan esos términos en su auto-definición, lo que no significa que no puedan ser definidas como líneas de atención ya que por sus maneras de operar si prestan atención y soporte desde la distancia a personas que enfrentan violencias. Otra cosa que llama la atención es la diferencia entre las helplines de atención a violencia machista y las helplines de atención a violencias machistas digitales.

Para la primera categoría, muchas se definen como una línea que brinda información a las mujeres y que generalmente prestaran un apoyo derivando hacia servicios especializados o que se encuentran en el territorio para poder darles apoyo y acompañamiento. Vemos que para la segunda categoría, varias helplines se definen como proveedoras de acompañamiento y formación, entendiendo que el acompañamiento feminista es parte del mandato de como varias helplines feministas llevan a cabo su trabajo, ya que con personas que enfrentan violencias machistas digitales resulta importante tener un acercamiento integral que tengan en cuenta las dimensiones técnicas, legales y psicosociales al mismo tiempo.

Esta dimensión integral resulta en una atención que tiene más que ver con el acompañamiento y la formación que de la simple provisión de información y/o derivación a servicios terceros que a menudo no existen y/o no tienen una perspectiva feminista para poder hacer esta labor de apoyo (por ejemplo la derivación a peritos informáticos es a menudo difícil o imposible porque no hay un cuerpo profesional de peritos formados desde una perspectiva feminista y/o sensibilidad de género o porque las personas no pueden costear sus servicios).



**Figura 8: Servicios prestados por las Helplines de atención a VMD**

## TABLA 1: HELPINES TECNOLÓGICAS

Región	País /Ciudad	Nombre	URL	Tipo de organización	Sostenibilidad	Año de creación	Misión	Públicos	Recursos
Internacional		Access Now Digital Security Helpline	<a href="https://www.accessnow.org/help">https://www.accessnow.org/help</a>	NGO		2015	La línea de ayuda para la seguridad digital de Access Now trabaja con individuos y organizaciones de todo el mundo para mantenerlos seguros en línea. Si está en riesgo, podemos ayudarle a mejorar sus prácticas de seguridad digital para mantenerse fuera de peligro. Si ya está siendo atacado, proporcionamos asistencia de emergencia de respuesta rápida.	Personas Defensoras Derechos Humanos / Activistas / Organizaciones Sociedad Civil	Digital Security Helpline Community Documentation: <a href="https://communitydocs.accessnow.org">https://communitydocs.accessnow.org</a> Guías Access Now: <a href="https://guides.accessnow.org">https://guides.accessnow.org</a> (Correos cifrados, Viajar seguras, Online dating, Self-doxing, Consejos para apps de chats) Kit de Primeros Auxilios Digitales: <a href="https://digitalfirstaid.org/">https://digitalfirstaid.org/</a>
		INSAFE + INHOPE					Insafe e INHOPE colaboran a través de una red de Centros para la Seguridad en Internet (SIC) en toda Europa, que suelen incluir un centro de concienciación, una línea de ayuda, una línea de atención telefónica y un panel de jóvenes. Los centros nacionales de sensibilización se centran en la concienciación y comprensión de los problemas de la seguridad en Internet y las nuevas tendencias. Llevan a cabo campañas para dotar a los niños, jóvenes, padres, cuidadores y profesores de las habilidades, conocimientos y estrategias necesarias para mantenerse seguros en línea y aprovechar las oportunidades que ofrece Internet y la tecnología móvil. Las líneas de ayuda ofrecen información, asesoramiento y asistencia a niños, jóvenes y padres sobre cómo hacer frente a los contenidos nocivos, los contactos nocivos (como el grooming) y las conductas nocivas (ciberacoso o sexting). Cada vez se puede acceder a las líneas de ayuda por diversos medios: teléfono, correo electrónico, formularios web, Skype y servicios de chat en línea. Las líneas de denuncia existen para que el público pueda denunciar contenidos ilegales de forma anónima.		

							Las denuncias se transmiten al organismo adecuado para que actúe (proveedor de servicios de Internet, organismo encargado de hacer cumplir la ley en el país o la correspondiente línea directa de la Asociación INHOPE). Los paneles juveniles permiten a los jóvenes expresar sus opiniones e intercambiar conocimientos y experiencias sobre su uso de las tecnologías en línea, así como consejos sobre cómo mantenerse seguros. También asesoran sobre la seguridad en Internet y la estrategia de empoderamiento, ayudan a crear recursos innovadores y difunden mensajes de seguridad electrónica entre sus compañeros.		
Internacional	INSAFE HELP-LINES : Making a difference to the lives of children and young people online	<a href="https://help-lines.betterinternetforkids.eu/https://www.betterinternetforkids.eu/en-GB/">https://help-lines.betterinternetforkids.eu/https://www.betterinternetforkids.eu/en-GB/</a>	Institución pública		2004	Dentro de la red europea de Centros para la Seguridad en Internet, las líneas de ayuda ofrecen información, asesoramiento y asistencia a niños, jóvenes y padres sobre cómo hacer frente a contenidos nocivos, contactos nocivos (como el grooming) y conductas nocivas como el (ciberacoso o sexting).	Menores / Padres / Profesionales de servicios	Lista de helplines nacionales: <a href="https://www.betterinternetforkids.eu/en-GB/sic">https://www.betterinternetforkids.eu/en-GB/sic</a>  Estadísticas: <a href="https://www.betterinternetforkids.eu/en-GB/practice/helplines/statistics">https://www.betterinternetforkids.eu/en-GB/practice/helplines/statistics</a> Resources: <a href="https://www.betterinternetforkids.eu/en-GB/resources">https://www.betterinternetforkids.eu/en-GB/resources</a>	
	INHOPE HOTLINES	<a href="https://www.inhope.org/EN">https://www.inhope.org/EN</a>	Institución pública		1999	La misión de INHOPE es apoyar a la red de líneas directas en la lucha contra el Material de Abuso Sexual Infantil (CSAM) en línea. En un mundo digital sin fronteras, el CSAM tiene consecuencias globales y, a medida que aumenta el CSAM, también aumentan nuestros esfuerzos y los de nuestros socios para combatirlo.	Agentes ley / Ciudadanos / ONG	Directorio INHOPE networks: <a href="https://inhope.org/media/pages/our-story/fighting-csam-since-1999/2984e1adad-1617621697/inhope-network-2020.pdf">https://inhope.org/media/pages/our-story/fighting-csam-since-1999/2984e1adad-1617621697/inhope-network-2020.pdf</a> Establishing a hotline guide: <a href="https://inhope.org/EN/hotline-guide">https://inhope.org/EN/hotline-guide</a> Facts statistics: <a href="https://inhope.org/EN/the-facts">https://inhope.org/EN/the-facts</a> <a href="https://inhope.org/EN/the-facts">línea de reporte de Contenido de Abuso Sexual Infantil (CSAM):</a> <a href="https://www.incibe.es/hotline-csam">https://www.incibe.es/hotline-csam</a>	

Europa		Crime Victims Helpline (victims of crime using the recommended EU-wide number 116006)	<a href="https://fra.europa.eu/en/publications-and-resources/data-and-maps/comparative-data/victims-support-services/helplines">https://fra.europa.eu/en/publications-and-resources/data-and-maps/comparative-data/victims-support-services/helplines</a>	Institución pública					Coping with harassment: <a href="https://crimevictimshelpline.ie/coping-crime/coping-harassment">https://crimevictimshelpline.ie/coping-crime/coping-harassment</a> Victim Support Services in the EU: <a href="https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/country-study-victim-support-services-nl.pdf">An overview and assessment of victims' rights in practice: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/country-study-victim-support-services-nl.pdf</a>
Europa	España	INCIBE - Tu ayuda en ciberseguridad: 017	<a href="https://www.incibe.es/">https://www.incibe.es/</a>	Institución pública	Asalariadas	2020	Tu Ayuda en Ciberseguridad es el servicio nacional, gratuito y confidencial que INCIBE pone a disposición de los usuarios de Internet y la tecnología con el objetivo de ayudarles a resolver los problemas de ciberseguridad que puedan surgir en su día a día. Está dirigido a los ciudadanos (usuarios de Internet en general); empresas y profesionales que utilizan Internet y las nuevas tecnologías en el desempeño de su actividad y deben proteger sus activos y su negocio; y menores y su entorno (padres, educadores y profesionales que trabajen en el ámbito del menor o la protección online ligada a este público). El servicio es atendido por un equipo multidisciplinar de expertos, a través de las diferentes opciones de contacto, que ofrecen asesoramiento técnico, psicosocial y legal, en horario de 9 de la mañana a 9 de la noche, los 365 días del año.	Personas víctimas de ciberdelitos / empresas y profesionales	<b>Alertas:</b> <a href="https://www.incibe.es/protege-tu-empresa/avisos-seguridad">https://www.incibe.es/protege-tu-empresa/avisos-seguridad</a> <b>Reporte de vulnerabilidades:</b> <a href="https://www.incibe.es/reportes-vulnerabilidades-cna">https://www.incibe.es/reportes-vulnerabilidades-cna</a> <b>Retos ciberseguridad:</b> <a href="https://www.incibe.es/retos-ciberseguridad-cpi">https://www.incibe.es/retos-ciberseguridad-cpi</a> <b>Oficina de seguridad del internauta:</b> <a href="https://www.osi.es/es">https://www.osi.es/es</a>
Europa	España	INCIBE – Internet segura 4 kids	<a href="https://www.is4k.es/">https://www.is4k.es/</a>	Institución pública	Asalariadas	2017		Padres y educadores / Menores	Línea de Reporte de Contenido de Abuso Sexual Infantil (CSAM): <a href="https://www.incibe.es/hotline-csam">https://www.incibe.es/hotline-csam</a> Necesitas saber: <a href="https://www.is4k.es/necesitas-saber">https://www.is4k.es/necesitas-saber</a> De utilidad: <a href="https://www.is4k.es/de-utilidad">https://www.is4k.es/de-utilidad</a> Campañas: <a href="https://www.is4k.es/campanas">https://www.is4k.es/campanas</a> Jóvenes: <a href="https://www.is4k.es/jovenes">https://www.is4k.es/jovenes</a> Programas: <a href="https://www.is4k.es/programas">https://www.is4k.es/programas</a>

Europa	España	INCIBEC-ERT	<a href="https://www.incibe-cert.es/">https://www.incibe-cert.es/</a>	CERT	Asalariadas	2020	INCIBE-CERT es el centro de respuesta a incidentes de seguridad de referencia para los ciudadanos y entidades de derecho privado en España operado por el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. En el caso de la gestión de incidentes que afecten a operadores críticos del sector privado, INCIBE-CERT está operado conjuntamente por INCIBE y CNPIC, Centro Nacional de Protección de Infraestructuras y Ciberseguridad del Ministerio del Interior. INCIBE-CERT es uno de los equipos de respuesta de referencia ante incidentes que se coordina con el resto de los equipos nacionales e internacionales para mejorar la eficacia en la lucha contra los delitos que involucran a las redes y sistemas de información, reduciendo sus efectos en la seguridad pública.	Empresas / Ciudadanos	Respuesta Incidentes: <a href="https://www.incibe-cert.es/respuesta-incidentes">https://www.incibe-cert.es/respuesta-incidentes</a> Guías y estudios: <a href="https://www.incibe-cert.es/guias-y-estudios">https://www.incibe-cert.es/guias-y-estudios</a>
Europa	España	OSI Oficina de Seguridad del Internauta	<a href="https://www.osi.es/">https://www.osi.es/</a>	Institución pública	Asalariadas	España	En la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI) de INCIBE proporcionamos la información y el soporte necesarios para evitar y resolver los problemas de seguridad que pueden existir al navegar por Internet. Nuestro objetivo es reforzar la confianza en el ámbito digital a través de la formación en materia de ciberseguridad. En la OSI de INCIBE trabajamos para: Ayudar a los usuarios a llevar a cabo un cambio positivo de comportamiento en relación con la adopción de buenos hábitos de seguridad. Hacerles conscientes de su propia responsabilidad en relación con la ciberseguridad. Contribuir a minimizar el número y gravedad de incidencias de seguridad experimentadas por el usuario. En este portal encontrarás información general sobre la seguridad en Internet y herramientas que te ayudarán a navegar más seguro. Además, a través de nuestro canal de avisos podrás estar actualizado de las últimas alertas de seguridad.	Ciudadanos / empresas y profesionales	Avisos de seguridad: <a href="https://www.osi.es/es/actualidad/avisos">https://www.osi.es/es/actualidad/avisos</a> Campañas de concienciación: <a href="https://www.osi.es/es/campanas">https://www.osi.es/es/campanas</a> Talleres: <a href="https://www.osi.es/es/talleres-ciberseguridad">https://www.osi.es/es/talleres-ciberseguridad</a> Guías: <a href="https://www.osi.es/es/guias-ciberseguridad">https://www.osi.es/es/guias-ciberseguridad</a> Servicio AntiBotnet: <a href="https://www.osi.es/es/servicio-antibotnet">https://www.osi.es/es/servicio-antibotnet</a> CONAN mobile una aplicación gratuita que te ayuda a proteger tu dispositivo móvil Android. Te permite conocer el estado de seguridad de tu dispositivo, te informa si tienes instalada alguna aplicación maliciosa, mostrándote soluciones a posibles riesgos a los que esté expuesto y proporcionándote algunos consejos que te ayudarán a mejorar su seguridad: <a href="https://www.osi.es/es/conan-mobile">https://www.osi.es/es/conan-mobile</a> Tests de ciberseguridad: <a href="https://www.osi.es/es/cuanto-sabes">https://www.osi.es/es/cuanto-sabes</a> Juegos educativos: <a href="https://www.osi.es/es/juegos-mesa">https://www.osi.es/es/juegos-mesa</a> Reporte de fraude: <a href="https://www.osi.es/es/reporte-de-fraude">https://www.osi.es/es/reporte-de-fraude</a>

## TABLA 2: HELPINES DE GÉNERO Y VIOLENCIAS MACHISTAS

Región	País /Ciudad	Nombre	URL	Tipo de organización	Sostenibilidad	Año de creación	Misión	Públicos	Recursos
América del Norte	USA	WomensLaw	<a href="https://www.womenslaw.org/">https://www.womenslaw.org/</a>	Organización sin ánimo de lucro	Voluntarias	2000	A pesar de su nombre, WomensLaw.org proporciona información relevante para personas de todos los géneros, no sólo para mujeres. Nuestra línea directa de correo electrónico proporcionará información legal a cualquier persona que se acerque con preguntas o preocupaciones legales sobre la violencia doméstica, la violencia sexual o cualquier otro tema cubierto en WomensLaw.org.	Personas sobrevivientes	Email hotline: <a href="https://hotline.womenslaw.org/public">https://hotline.womenslaw.org/public</a> Online Information clinic: <a href="https://www.womenslaw.org/laws/videos/custody-visitation-and-child-support/custody-and-domestic-violence">https://www.womenslaw.org/laws/videos/custody-visitation-and-child-support/custody-and-domestic-violence</a> Legal information: <a href="https://www.womenslaw.org/laws">https://www.womenslaw.org/laws</a> About abuse: <a href="https://www.womenslaw.org/about-abuse">https://www.womenslaw.org/about-abuse</a> Places that help: <a href="https://www.womenslaw.org/find-help">https://www.womenslaw.org/find-help</a>
Europa	UK	The National Stalking helpline	<a href="https://www.suzylamplugh.org/pages/category/national-stalking-helpline">https://www.suzylamplugh.org/pages/category/national-stalking-helpline</a>	Organización sin ánimo de lucro	Voluntarias	1986	Gestionada por el Suzy Lamplugh Trust, la Línea Nacional de Ayuda contra el Acoso ofrece información práctica, apoyo y asesoramiento sobre el riesgo, la planificación de la seguridad y la legislación a las víctimas del acoso, sus amigos, familiares y profesionales que trabajan con las víctimas.	Personas enfrentando stalking	National stalking helpline: <a href="https://www.suzylamplugh.org/pages/category/national-stalking-helpline">https://www.suzylamplugh.org/pages/category/national-stalking-helpline</a> What happens when i contact the helpline: <a href="https://www.suzylamplugh.org/what-happens-when-i-contact-the-helpline">https://www.suzylamplugh.org/what-happens-when-i-contact-the-helpline</a>
MENA	Líbano	The A project The sexuality hotline	<a href="https://theaproject.org/">https://theaproject.org/</a>	Organización sin ánimo de lucro	Voluntarias	2015	El proyecto A cree que las personas de todas las edades deben poder acceder a información y servicios de salud sexual y reproductiva. La línea telefónica de atención a la sexualidad ofrece información sobre diversos temas relacionados con la salud sexual y reproductiva, el aborto, el VIH, las opciones anticonceptivas, las orientaciones sexuales, las identidades de género, la violencia, la seguridad y el placer. Invitamos a las mujeres y a las personas trans* que tengan preguntas a que llamen (o envíen un correo electrónico) sobre la salud sexual y reproductiva o, más ampliamente, sobre un tema relacionado con la sexualidad y el género. Todo el mundo es bienvenido, sin importar la edad, el género, la identidad sexual o la discapacidad.	Mujeres / Personas LGTBIQ+	About the hotline: <a href="https://theaproject.org/sexuality-hotline">https://theaproject.org/sexuality-hotline</a>  Hotline reports: <a href="https://theaproject.org/sexuality-hotline/reports">https://theaproject.org/sexuality-hotline/reports</a>  Referral system: <a href="https://theaproject.org/referrals/referral-system">https://theaproject.org/referrals/referral-system</a>

Internacional		Women Help Women	<a href="https://womenhelp.org/">https://womenhelp.org/</a>	Organización sin ánimo de lucro	Asalariadas	2016	Women Help Women es una organización internacional sin fines de lucro que trabaja en el acceso al aborto. Somos activistas feministas, asesoras capacitadas, profesionales médicas e investigadoras, estamos en 4 continentes, que tienen su enfoque en apoyar el aborto autoinducido especialmente en lugares donde el aborto está restringido por leyes, estigmas y por falta de acceso.	Mujeres	Manuales: <a href="https://womenhelp.org/en/page/1086/manuals%C2%A0and%C2%A0training%C2%A0materials">https://womenhelp.org/en/page/1086/manuals%C2%A0and%C2%A0training%C2%A0materials</a> Announcing Euki, A New Sexual & Reproductive Health App! : <a href="https://womenhelp.org/en/page/1082/euki-app">https://womenhelp.org/en/page/1082/euki-app</a> Hotlines and regional resources: <a href="https://womenhelp.org/en/page/regional-resources">https://womenhelp.org/en/page/regional-resources</a> Publications: <a href="https://womenhelp.org/en/page/1004/our-publications">https://womenhelp.org/en/page/1004/our-publications</a>
América Latina	Ecuador	Las Comadres	<a href="https://lascomadresecuador.wordpress.com/">https://lascomadresecuador.wordpress.com/</a>	Red Informal	Voluntarias	2018	Somos una red feminista de acompañamiento a mujeres que deciden abortar Hemos escogido llamarnos "Las Comadres", haciendo alusión a aquellas mujeres en quienes confías y con las que puedes medicamento eres tu vecina, tu compañera, tu igual. Surgimos como respuesta a las demandas y necesidades de las mujeres en Ecuador, donde cada vez son mayores las mujeres criminalizadas y con restricciones para acceder a un aborto seguro y al medicamento que lo hace posible, el Misoprostol. Nuestro trabajo como Comadres, permite que la práctica del aborto salga de la clandestinidad y se muestre como una práctica cotidiana.	Mujeres	Cuidados aborto con pastillas: <a href="https://lascomadresecuador.wordpress.com/author/lascomadresecuador/">https://lascomadresecuador.wordpress.com/author/lascomadresecuador/</a> Testimonios abortos: <a href="https://lascomadresecuador.wordpress.com/author/lascomadresecuador/">https://lascomadresecuador.wordpress.com/author/lascomadresecuador/</a>
América Latina	Ecuador	Aborto Seguro Ecuador	<a href="https://www.abortoseguroecuador.com/contacto">https://www.abortoseguroecuador.com/contacto</a>	Colectiva feminista	Voluntarias	2016	Somos una organización de mujeres jóvenes que trabajamos por la despenalización del aborto en el Ecuador, desde el feminismo horizontal y de izquierda. Sostenemos un trabajo de sororidad entre mujeres, para compartir información y saberes que son estratégicos en el ejercicio de nuestro derecho a decidir.	Mujeres	Manual aborto con medicamentos; <a href="https://www.abortoseguroecuador.com/preguntas-frecuentes">https://www.abortoseguroecuador.com/preguntas-frecuentes</a>

África	Kenia	Call Aunty Jane! For sexual and reproductive health information	<a href="https://www.auntyjane.org/">https://www.auntyjane.org/</a>	Organización sin ánimo de lucro	Voluntarias	2012	Aunty Jane es una línea directa que proporciona información fiable, segura y confidencial para salvar la vida de las mujeres. Esta línea de atención telefónica no es un servicio de asesoramiento o médico. Toda la información proporcionada por esta línea directa es pública y se basa en investigaciones objetivas de la Organización Mundial de la Salud (OMS). El derecho y la libertad de compartir y recibir información están protegidos por la constitución keniana y las convenciones de derechos humanos. La línea directa de Aunty Jane ofrece información sobre- Relaciones sexuales más seguras- Prevención de embarazos no deseados- Opciones ante un embarazo no planificado- Prevención del aborto inseguro- Prevención de las hemorragias peligrosas después del parto- Información sobre la violencia de género	Mujeres	Mama network helplines in africa: <a href="https://mamanetwork.org/network/helplines/">https://mamanetwork.org/network/helplines/</a>
Asia	Singapur	Brave Helpline	<a href="https://pzs.hr/en/the-counseling-center-for-victims-of-domestic-violence/">https://pzs.hr/en/the-counseling-center-for-victims-of-domestic-violence/</a>	Organización sin ánimo de lucro	Voluntarias	2018	The Counseling Center for Victims of Domestic Violence in Varadin se estableció como parte del proyecto "Echemos una mano de apoyo a las víctimas de la violencia doméstica" en diciembre de 2019. El proyecto "Echemos una mano de apoyo a las víctimas de la violencia doméstica" tiene como objetivo proporcionar un servicio de asesoramiento integral no institucional para las víctimas de la violencia doméstica, que incluye la prestación de asistencia y apoyo jurídico, social y psicosocial gratuito a las víctimas de la violencia doméstica por parte de abogados, psicólogos y trabajadores sociales. Un enfoque multidisciplinar de las víctimas de la violencia doméstica en un solo lugar permite proporcionar información adecuada y oportuna sobre los servicios disponibles, las medidas legales y los servicios sanitarios y sociales. El apoyo psicológico busca empoderar a la víctima, y también proporciona ayuda para encontrar empleo y vivienda, lo que contribuye a facilitar la recuperación de la violencia, reducir la victimización secundaria y el trauma, y al mismo tiempo elevar el nivel de calidad de vida.	Víctimas de violencia doméstica	Domestic violence response protocol for volunteers of the national call centre for victims of crime: <a href="https://stop-nasilju.com/wp-content/uploads/2019/11/Protocol-EN.pdf">https://stop-nasilju.com/wp-content/uploads/2019/11/Protocol-EN.pdf</a>

Eurasia	Rusia	Pomoshchryadom Helpline – Interregional Non-Governmental Organization for the Support of Family, Motherhood, and Childhood “Doctors to Children”	<a href="https://vd-spb.ru/https://pomoschryadom.ru/">https://vd-spb.ru/https://pomoschryadom.ru/</a>	Organización sin ánimo de lucro		2012	La “Organización no gubernamental interregional de apoyo a la familia, la maternidad y la infancia “Médicos para los niños”, ya que tiene experiencia en la prestación de asistencia psicológica a los adolescentes a través de las comunicaciones en línea (chat en línea y respuestas a las cartas de los niños) mediante su servicio de crisis (Pomoshchryadom.rf (La ayuda está cerca)) desde 2012.		Helpful articles: <a href="https://pomoschryadom.ru/category/helpful-articles">https://pomoschryadom.ru/category/helpful-articles</a>
Europa	Francia	En avant toute + Tchat Commentonsaime	<a href="https://enavanttoutes.fr/">https://enavanttoutes.fr/</a> <a href="https://commentonsaime.fr/">https://commentonsaime.fr/</a>	Organización sin ánimo de lucro		2013	La creación de Comment on s’aime El sitio web Commentonsaime.fr se creó tras observar el modo en que las jóvenes utilizaban el espacio digital para encontrar información y hablar de su situación. Es el primer sitio web sobre violencia doméstica, diseñado por jóvenes para jóvenes. La experiencia ha demostrado que, aunque la información ya está disponible en Internet, muy pocas mujeres jóvenes consultan los sitios existentes. Además, rara vez llaman a los números de teléfono de apoyo a las víctimas. La idea de una sala de chat surgió de forma natural a partir de este primer paso. Nos pareció lo mejor: permitir a los jóvenes, a nuestros amigos, a nuestros colegas, a nuestras hermanas, discutir en confianza con personas formadas en el tema de la violencia. Esta iniciativa, todavía inédita en Francia, es un enfoque innovador en la lucha contra la violencia. Queremos establecer el vínculo entre nuestra generación y las estructuras existentes, yendo a buscar a los jóvenes allí donde están, respondiendo a las preocupaciones que nos preocupan.		Análisis del servicio atención Tchat: <a href="https://enavanttoutes.fr/ressources/etudes-sur-le-chat/">https://enavanttoutes.fr/ressources/etudes-sur-le-chat/</a> Investigaciones: <a href="https://enavanttoutes.fr/ressources/travaux-academiques/">https://enavanttoutes.fr/ressources/travaux-academiques/</a> Cyber-violences conjugales rapport observatoire régional des violences faites aux femmes orvfrecherche-action menée auprès de femmes victimes de violences conjugales et des professionnel-le-s les accompagnant: <a href="https://www.centre-hubertine-auclert.fr/sites/default/files/fichiers/rapport-cyberviolences-conjugales-web.pdf">https://www.centre-hubertine-auclert.fr/sites/default/files/fichiers/rapport-cyberviolences-conjugales-web.pdf</a> En finir avec l’impunité des violences faites aux femmes en ligne : uneurgenpeourlesvictimes (2017): <a href="https://www.haut-conseil-egalite.gouv.fr/IMG/pdf/hce_rapport_violences_faites_aux_femmes_en_ligne_2018_02_07.pdf">https://www.haut-conseil-egalite.gouv.fr/IMG/pdf/hce_rapport_violences_faites_aux_femmes_en_ligne_2018_02_07.pdf</a> Study on the different paths and profiles of young victims of domestic or family violence, through the analysis of data from the online chat commentonsaime.fr (2020): <a href="https://enavanttoutes.fr/assets/pdf/overview-2020.pdf">https://enavanttoutes.fr/assets/pdf/overview-2020.pdf</a>

América Latina	Brasil	Mapa do acolhimento	<a href="https://www.mapadoacolhimento.org/">https://www.mapadoacolhimento.org/</a>	Organización sin ánimo de lucro	Voluntarias	2016	Somos una red solidaria que pone en contacto a mujeres que sufren o han sufrido violencia de género con psicólogas y abogadas dispuestas a ayudarlas de forma voluntaria. Con la pandemia del coronavirus, los índices de violencia doméstica se han disparado y, en consecuencia, ha aumentado el número de solicitudes de ayuda en nuestro sitio web. Estamos recibiendo más de 20 solicitudes al día, es decir, casi una mujer pide ayuda cada hora. Y todavía no tenemos suficientes voluntarios para ayudar a todos ellos. Para que ninguna mujer sufra sola, ¡necesitamos urgentemente 5.500 nuevos voluntarios en los 27 estados de Brasil! Para participar, haga clic en "Quiero ser voluntaria" y forme parte de esta lucha. Ahora, si estás en riesgo y buscas ayuda, haz clic en "Quiero ser acogida"	Mujeres / Personas trans	Mapa: <a href="https://www.mapadoacolhimento.org/#block-33233">https://www.mapadoacolhimento.org/#block-33233</a>  Guía: <a href="https://drive.google.com/file/d/1BrIk-8iCFqeS20t-5QoViVtoEGUXZibo_/view">https://drive.google.com/file/d/1BrIk-8iCFqeS20t-5QoViVtoEGUXZibo_/view</a>
Europa	Cataluña	El canal dels Mossos contra la violència masclista	<a href="https://mossos.gencat.cat/ca/detalls/Noticia/WhatsApp-violencia-masclista">https://mossos.gencat.cat/ca/detalls/Noticia/WhatsApp-violencia-masclista</a>	Institución pública		2020	La puesta en marcha del canal de mensajería instantánea tiene como objetivo que las mujeres afectadas en algún aspecto por la violencia machista puedan recibir asesoramiento e información personalizada. Con el número 601.00.11.22 se puede contactar con los Mossos para recibir asesoramiento policial y resolver dudas y preguntas. Este canal no va orientado a gestionar incidencias o emergencias y no sustituye el teléfono de emergencias 112. La idea es que facilite a las mujeres conocer las herramientas de que disponen, los derechos que las asisten y como paso previo, en caso necesario, a la denuncia policial.		

Europa	Cataluña	Teléfono 900 900 120 contra la violencia machista	<a href="https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia_masclista/recur-sos_atencio/telefon_900/">https://dones.gencat.cat/ca/ambits/violencia_masclista/recur-sos_atencio/telefon_900/</a>	Institución pública		? (Datos no se recogen desde 2013)	El servicio de atención permanente del 900 900 120 contra la violencia machista es gratuito y confidencial y funciona todos los días del año, durante las 24 horas del día. Se puede acceder por teléfono y correo electrónico, y atiende las demandas relacionadas con cualquier forma de situación de violencia contra las mujeres como peticiones de información de mujeres que viven situaciones de violencia, sobre los recursos existentes en Cataluña en materia de asistencia a la violencia contra las mujeres, solicitudes de asesoramiento sobre posibles actuaciones a realizar ante una situación de violencia contra las mujeres, procedentes de particulares y/o profesionales. La línea 900 900 120 también actúa en los casos de activación del Servicio de intervención en crisis graves en el ámbito de la violencia machista (24h / 365 días en el año), procedente de cualquier Ayuntamiento y Consejo Comarcal, con el previo consentimiento de la mujer agredida o de su entorno familiar. Dispone de profesionales, abogadas y psicólogas que pueden contactar con servicios de emergencia, si es necesario. Las personas que accedan al servicio pueden expresarse en 124 lenguas, entre las cuales hay el catalán, el castellano, el inglés, el francés, el alemán, el italiano, el ruso, el árabe, el rumano, el croata y el chino.	Mujeres/Entorno	Estadísticas: <a href="https://dones.gencat.cat/ca/ambits/Observatori-de-la-Igualtat-de-Genere/violencias-masclistes/dades-sobre-la-linia-900-900-120/">https://dones.gencat.cat/ca/ambits/Observatori-de-la-Igualtat-de-Genere/violencias-masclistes/dades-sobre-la-linia-900-900-120/</a>
--------	----------	---	---	---------------------	--	---------------------------------------	--	-----------------	--

Europa	España	Teléfono 016	<a href="https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/telefono016/home.htm">https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/telefono016/home.htm</a>	Institución Pública		2007	<p>El Ministerio de Igualdad, por medio de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, presta el Servicio telefónico de información, de asesoramiento jurídico y de atención psicosocial inmediata por personal especializado a todas las formas de violencia contra las mujeres, a través del número telefónico de marcación abreviada 016; por WhatsApp en el número 600 000 016 y por correo electrónico al servicio 016 online: 016-online@igualdad.gob.es.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gratuito.</li> <li>- Confidencial.</li> <li>- Accesible para personas con discapacidad auditiva y/o del habla y baja visión.</li> <li>- Atención en 53 idiomas por teléfono (24 horas): castellano, catalán, euskera, gallego, inglés, francés, alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, tamazight y otros 39 idiomas a través de un servicio de tele-traducción.</li> <li>- Atención 24 horas en 16 idiomas por correo electrónico y chat online: castellano, catalán, euskera, gallego, valenciano, inglés, francés, alemán, portugués, chino, mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, italiano.</li> <li>- Servicio de información general (servicio 24 horas de lunes a domingo).</li> <li>- Servicio de asesoramiento jurídico (de 8 a 22h de lunes a domingo).</li> <li>- Atención psicosocial inmediata para todas las personas que necesiten contención emocional y acompañamiento psicosocial inmediato (servicio 24 horas de lunes a domingo): Realizada por personal especializado.</li> </ul>	Mujeres/Entorno	<p>Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y/ o del habla.</p> <p>Accesibilidad para personas con baja visión: El correo electrónico, su contenido y estructura están adaptados para facilitar su utilización por personas con limitaciones en la visión.</p> <p>Tarjeta 016 traducida en varios idiomas. Eliminación del rastro de las llamadas al 016 en los terminales móviles</p> <p>Estadísticas: <a href="https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/home.htm">https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/home.htm</a></p> <p>Información Descriptiva sobre Recursos Autonómicos: <a href="https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/Recursos_Autonomicos/Informacion_Descriptiva/home.htm">https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/Recursos_Autonomicos/Informacion_Descriptiva/home.htm</a></p>
--------	--------	--------------	---	---------------------	--	------	--	-----------------	---

### TABLA 3: HELPINES FEMINISTAS VMDS

Región	País /Ciudad	Nombre	URL	Tipo de organización	Sostenibilidad	Año de creación	Misión	Públicos	Recursos
América del Norte	USA	Cyber civil rights initiative	<a href="https://www.cybercivilrights.org/welcome/about/">https://www.cybercivilrights.org/welcome/about/</a>	Organización sin ánimo de lucro	Voluntarias	2013	La misión del CCRI es combatir los abusos en línea que amenazan los derechos y las libertades civiles. La visión de CCRI es la de un mundo en el que la ley, la política y la tecnología se alinean para garantizar la protección de los derechos civiles y las libertades civiles para todos. El CCRI ofrece apoyo emocional, asesoramiento técnico e información a las víctimas actuales de abusos en línea. Las víctimas pueden ponerse en contacto con el CCRI a través de la línea de ayuda o de nuestro sitio web y recibir apoyo de un consejero de la línea de ayuda o de un especialista en apoyo a las víctimas. La Línea de Ayuda de CCRI (844-878-CCRI) proporciona acceso y comunicación a las víctimas de pornografía no consentida (PNC) las 24 horas del día, los siete días de la semana, proporcionando el apoyo urgente que necesitan cuando se produce el incidente. El CCRI también proporciona a las víctimas -aquellas derivadas de la línea de ayuda, que se ponen en contacto con el CCRI a través de su sitio web y que son derivadas a través de una conexión personal- apoyo individual por correo electrónico y por teléfono. El apoyo individualizado ofrece a la víctima la oportunidad de obtener un apoyo más profundo que el que puede proporcionar la Línea de Ayuda y le permite hablar con la misma persona cada vez. (Las víctimas que llaman a la Línea de Ayuda pueden hablar con diferentes consejeros cada vez, lo que puede ser difícil para las víctimas, que deben contar su historia cada vez y/o que tienen dificultades para confiar en nuevas personas).	Personas enfrentando pornografía no consentida	<p>Guide for legislators: <a href="https://www.cybercivilrights.org/guide-to-legislation/">https://www.cybercivilrights.org/guide-to-legislation/</a></p> <p>Infographic: the anatomy of an effective revenge porn law: <a href="https://www.cybercivilrights.org/anatomy-effective-revenge-porn-law/">https://www.cybercivilrights.org/anatomy-effective-revenge-porn-law/</a></p> <p>Related laws: <a href="https://www.cybercivilrights.org/related-laws/">https://www.cybercivilrights.org/related-laws/</a></p> <p>Speak Up</p> <p>End revenge porn crisis line: <a href="https://www.cybercivilrights.org/ccri-crisis-helpline/">https://www.cybercivilrights.org/ccri-crisis-helpline/</a></p> <p>Online removal guide: <a href="https://www.cybercivilrights.org/online-removal/">https://www.cybercivilrights.org/online-removal/</a></p> <p>Attorneys: <a href="https://www.cybercivilrights.org/professionals-helping-victims/">https://www.cybercivilrights.org/professionals-helping-victims/</a></p> <p>Get help FAQ: <a href="https://www.cybercivilrights.org/faqs-usvictims/">https://www.cybercivilrights.org/faqs-usvictims/</a></p> <p>Resources for international victims: <a href="https://www.cybercivilrights.org/intl-victim-resources/">https://www.cybercivilrights.org/intl-victim-resources/</a></p>

América del Norte	USA	Clinic to end tech abuse	<a href="https://www.ceta.tech.cornell.edu/">https://www.ceta.tech.cornell.edu/</a>	Academia	Voluntarias	2019	Trabajamos directamente con los supervivientes para determinar si alguien está utilizando la tecnología para hacerles daño, y qué pueden hacer para mantenerse a salvo. También facilitamos la investigación de vanguardia para entender cómo los agresores pueden hacer un mal uso de la tecnología. Sobre la base de este conocimiento de primera mano, abogamos por leyes y políticas que incluyan una mejor protección contra el abuso de la tecnología, y publicamos recursos para otros que quieran ayudar a los supervivientes.	Supervivientes / Profesionales de servicios, instituciones y entidades atención violencias machistas / Academia	Guías: <a href="https://www.ceta.tech.cornell.edu/resources">https://www.ceta.tech.cornell.edu/resources</a> Investigación: <a href="https://www.ipvtechresearch.org/research">https://www.ipvtechresearch.org/research</a>
América del Norte	USA	Crash Override Network	<a href="http://www.crashoverride-network.com/about.html">http://www.crashoverride-network.com/about.html</a>	Organización sin ánimo de lucro		2015	Crash Override Network es una organización puramente defensiva y de consentimiento. Utilizamos métodos probados y humanos para combatir el abuso en línea, poniendo las necesidades, la privacidad y el consentimiento de nuestros clientes por encima de todo. El ABUSO EN LÍNEA es un tema muy amplio que puede significar muchas cosas para muchas personas, por lo que es importante saber qué es exactamente lo que podemos manejar. Adoptamos un enfoque múltiple que implica trabajar con individuos, socios tecnológicos, organismos policiales y legislaturas.	Personas enfrentando acoso online	Guías: <a href="http://www.crashoverridenetwork.com/resources.html">http://www.crashoverridenetwork.com/resources.html</a> Crash Override's Automated Cybersecurity Helper – COACH: <a href="http://www.crashoverridenetwork.com/coach.html">http://www.crashoverridenetwork.com/coach.html</a>
América del Norte	USA	Online SOS	<a href="https://onlinesos.org">https://onlinesos.org</a>	Organización sin ánimo de lucro		2017	OnlineSOS es una organización sin ánimo de lucro que pone en contacto a las personas con información y herramientas para actuar frente al acoso en línea.	Personas enfrentando acoso online / Periodistas	Guías: OnlineSOS Action Center: <a href="https://onlinesos.org/action-center">https://onlinesos.org/action-center</a> (check lists, expert guides, etc)  Online Stalking Legal Project: <a href="https://onlinesos.org/online-stalking-legal-project">https://onlinesos.org/online-stalking-legal-project</a>

América del Norte	USA	Online SOS	<a href="https://iheartmob.org/about">https://iheartmob.org/about</a>	Fundación	Voluntarias	2016	HeartMob es una comunidad que trabaja para acabar con el acoso en línea. Creemos que la libertad de expresión en línea no significa nada si la gente no está libre de abusos y acoso. HeartMob es una plataforma que proporciona apoyo en tiempo real a las personas que sufren acoso en línea y capacita a personas aliadas para actuar. La plataforma permite pedir apoyo a personas aliadas y denunciar y documentar el acoso	Personas enfrentando acoso online	Guías: <a href="https://iheartmob.org/resources">https://iheartmob.org/resources</a> Technical Safety Guide, Social Media Safety Guides, Know Your Rights, Supportive Organizations, Self Care Guides, Prepare Your Organization
América del Norte	USA	Coalition on Online Abuse	<a href="https://www.iwmf.org/coalition-against-online-violence/">https://www.iwmf.org/coalition-against-online-violence/</a>	Fundación			Una coalición de más de 40 organizaciones que ofrecen apoyo colectivo a los periodistas, reforzando su seguridad digital y capacitando a los medios de comunicación en general para mantener a sus empleadas más seguras en línea.	Personas que se identifican como mujeres periodistas y periodistas de color / Sala de prensas	Curso online "Know your trolls": <a href="https://learn.totem-project.org/courses/course-v1:IWMF+IWMF_OH_EN+001/about">https://learn.totem-project.org/courses/course-v1:IWMF+IWMF_OH_EN+001/about</a> (ENG, FR, SPA) Curso online "Keep it private": <a href="https://learn.totem-project.org/courses/course-v1:IWMF+IWMF_KP_EN+001/about">https://learn.totem-project.org/courses/course-v1:IWMF+IWMF_KP_EN+001/about</a> Curso online MOOC "Online Harassment: Strategies for Journalists' Defense": <a href="https://journalismcourses.org/course/online-harassment-strategies-for-journalists-defense_self/">https://journalismcourses.org/course/online-harassment-strategies-for-journalists-defense_self/</a> Prevenir y combatir la violencia en línea contra las mujeres periodistas. Este Hub es un centro de recursos donde las mujeres periodistas pueden acudir para encontrar la información más reciente sobre el abuso y el acoso en línea. Hemos reunido todo en un solo lugar, para que puedas concentrarte en tu seguridad, en lugar de buscar respuestas en Internet: <a href="https://onlineviolenceresponsehub.org/">https://onlineviolenceresponsehub.org/</a>
América del Norte	USA	The Games and Online Harassment Hotline	<a href="https://gameshotline.org">https://gameshotline.org</a>		Voluntarias	2019	La Línea Directa de Juegos y Acoso en Línea es una línea de apoyo emocional gratuita, basada en mensajes de texto y confidencial. La hemos creado específicamente para la comunidad de jugadores. Si eres un jugador, un desarrollador, un streamer, un competidor - cualquier parte de esta comunidad - estamos aquí para ti, ya sea ofreciendo apoyo emocional o encontrando las referencias y recursos que necesitas.	Gamers	Formulario contacto para voluntarias: <a href="https://gameshotline.org/contact/">https://gameshotline.org/contact/</a> Recursos: <a href="https://gameshotline.org/resources">https://gameshotline.org/resources</a> Canal videos The Games and Online Harassment Helpline: <a href="https://gameshotline.org/">https://gameshotline.org/</a> Video presentando la Hotline: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=8TTGXJcl-gQs&amp;pp=ugMICgJlCxABGAE%3D">https://www.youtube.com/watch?v=8TTGXJcl-gQs&amp;pp=ugMICgJlCxABGAE%3D</a>

América del Norte	USA	Safety Net Project	<a href="https://www.techsafety.org/resources/">https://www.techsafety.org/resources/</a>	Organización sin ánimo de lucro		2000	El Safety Net Project desarrolla recursos e información sobre el uso de la tecnología para las agencias y los supervivientes de la violencia doméstica, la agresión sexual, el acoso y la trata. Los conjuntos de herramientas que figuran a continuación contienen información útil para las agencias de servicios a las víctimas y los supervivientes.	Supervivientes / Profesionales de servicios, instituciones y entidades atención violencias machistas / Academia	Recursos sobre uso seguro de las tecnologías para sobrevivientes de violencia de género (en muchos idiomas): <a href="https://nnedy.org/resources/?m-docs-cat=mdocs-cat-8#content">https://nnedy.org/resources/?m-docs-cat=mdocs-cat-8#content</a> Recursos y toolkits sobre uso de las tecnologías para facilitar abusos (toolkit para sobrevivientes, agencia, seguridad de las apps, confidencialidad y sistemas legales): <a href="http://techSafety.org/resources">http://techSafety.org/resources</a> Lista de otras hotlines que pueden apoyar: <a href="https://www.techsafety.org/hotline-services">https://www.techsafety.org/hotline-services</a> Tech Safety App para documentar pruebas legales (DocuSAFE- Documentation and Evidence Collection App): <a href="https://www.techsafety.org/docusafe">https://www.techsafety.org/docusafe</a> Esta aplicación contiene información que puede ayudar a alguien a identificar el acoso, el hostigamiento o el abuso facilitados por la tecnología e incluye consejos sobre lo que se puede hacer: <a href="https://techsafetyapp.org/">https://techsafetyapp.org/</a>
América Latina	Brasil	SaferNet	<a href="https://new.safernet.org.br/helpline">https://new.safernet.org.br/helpline</a> <a href="https://indicadores.safernet.org.br/indicadores.html">https://indicadores.safernet.org.br/indicadores.html</a> <a href="https://indicadores.safernet.org.br/index.html">https://indicadores.safernet.org.br/index.html</a>	Organización sin ánimo de lucro		2005	SaferNet Brasil ofrece un servicio de orientación anónima y confidencial sobre delitos en Internet y violaciones de los derechos humanos. Nuestro equipo está formado por profesionales especializados para orientar sobre cómo prevenir algunas violencias online, qué hacer para denunciar y, cuando sea posible, facilitar la identificación de instituciones sanitarias y/o de asistencia social que puedan realizar un servicio presencial lo más cerca posible de su ciudad/región.  PRIVACIDAD Y SEGURIDAD Nuestro canal mantiene el secreto y la confidencialidad de toda la información proporcionada por los usuarios. Los mensajes sólo son accedidos por el equipo especializado y sólo pueden ser revelados a las autoridades en situaciones de sospecha o confirmación de violencia grave contra niños y adolescentes, obedeciendo a lo dispuesto en el artículo 245 del Estatuto del Niño y del Adolescente. Utilizamos técnicas de criptografía (seguridad de los datos) para proteger su información. Como ningún sistema informático es 100% seguro, sugerimos:	Personas víctimas de ciberdelitos / Menores	Guías: <a href="https://new.safernet.org.br/">https://new.safernet.org.br/</a> Helpline (ayuda): <a href="https://helpline.org.br/helpline">https://helpline.org.br/helpline</a> FAQ Helpline: <a href="https://new.safernet.org.br/helpline">https://new.safernet.org.br/helpline</a> Hotline (denuncia): <a href="https://new.safernet.org.br/denuncie">https://new.safernet.org.br/denuncie</a> Observatorio datos: <a href="https://indicadores.safernet.org.br/indicadores.html">https://indicadores.safernet.org.br/indicadores.html</a> Datos helpline (ayuda): <a href="https://helpline.org.br/indicadores/">https://helpline.org.br/indicadores/</a> Indicadores: <a href="https://indicadores.safernet.org.br/index.html">https://indicadores.safernet.org.br/index.html</a>

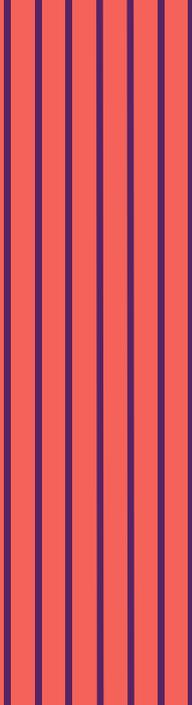
América Latina	México	Luchadoras HL	<a href="https://luchadoras.mx/">https://luchadoras.mx/</a>	Organización sin ánimo de lucro		2020	<p>Desde el 2020 estamos operando una línea de apoyo en Luchadoras para atender principalmente a mujeres que están viviendo violencia digital en México, dicha iniciativa surge a partir de un incremento en la necesidad detectada en la recepción de solicitudes recibidas en nuestras redes sociales. La línea de apoyo tiene como acciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar un acompañamiento integral.</li> <li>- Primeros auxilios psicológicos</li> <li>- Detectar necesidades</li> <li>- Proporcionar información: alternativas de acción, formas de reporte, contenidos sobre violencia digital, seguridad digital, contactos de posibles redes de apoyo.</li> <li>- Escalamiento de casos a través de la elaboración y seguimiento de reportes en diversas plataformas.</li> <li>- Canalización a organizaciones/ instituciones especializadas para un acompañamiento y seguimiento óptimo.</li> </ul>	Mujeres	<p>Internet Feminista: <a href="https://luchadoras.mx/internetfeminista/">https://luchadoras.mx/internetfeminista/</a></p> <p>Violencia digital: <a href="https://luchadoras.mx/internetfeminista/violencia-digital/">https://luchadoras.mx/internetfeminista/violencia-digital/</a></p> <p>La clika libres en línea: <a href="https://www.libresenlinea.mx/">https://www.libresenlinea.mx/</a></p>
América Latina	Ecuador	Taller Comunicación Mujer Navegando Libres	<a href="https://navegandolibres.org/">https://navegandolibres.org/</a>	Organización sin ánimo de lucro		2020	<p>Navegando Libres Por La Red es un programa de Taller de Comunicación Mujer creado para visibilizar, acompañar y mitigar la violencia de género que se da en el ámbito digital, toda agresión dada a través de la tecnología, y promover los derechos digitales de las mujeres, niñas y personas LGBTIQ. Busca acompañamiento feminista y ¡Repórtalo! Si conoces o has sufrido casos de violencia de género por redes sociales, a través de tu celular o vía internet, repórtalo</p>	Mujeres / Personas LGBTIQ+	<p>Diagnóstico de Violencia de Género Digital: <a href="https://navegandolibres.org/images/navegando/Diagnostico_navegando_libres_f.pdf">https://navegandolibres.org/images/navegando/Diagnostico_navegando_libres_f.pdf</a></p> <p>Análisis de la situación de Violencia de Género Digital contra Mujeres y población LGBTIQ+ refugiada y migrante: <a href="https://navegandolibres.org/images/navegando/medios/otros/Moverse_seguras_final_compressed.pdf">https://navegandolibres.org/images/navegando/medios/otros/Moverse_seguras_final_compressed.pdf</a></p> <p>Guía para moverse seguras y seguros para Mujeres y población LGBTIQ+ refugiada y migrante: <a href="https://navegandolibres.org/images/navegando/medios/otros/Guia_Acnur_migrar_final_compressed.pdf">https://navegandolibres.org/images/navegando/medios/otros/Guia_Acnur_migrar_final_compressed.pdf</a></p> <p>Formulario para reportar violencia! <a href="https://navegandolibres.org/#contacto">https://navegandolibres.org/#contacto</a></p> <p>Recursos (fotografías, memes, fanzines, Gifs, otros): <a href="https://navegandolibres.org/#recursos">https://navegandolibres.org/#recursos</a></p>

América Latina	Bolivia	Ciberbrigadistas y SOS Digital - Fundación internet-bolivia.org		Fundación		2019	Las ciberbrigadistas SOS Digital son voluntarias bolivianas contra la violencia digital cuya función principal es apoyar en la prevención y reacción contra ataques y vulneración de Derechos Humanos que ocurren en entornos virtuales. Tenemos 2 años y medio de dar servicios de capacitación y asesoramiento personal a mujeres de alto perfil público (políticas, periodistas, activistas, etc.) en áreas urbanas y rurales, y también, por supuesto, a mujeres en general/LGBTQI+ que están experimentando violencias digitales o quieren mejorar sus capacidades de prevención al respecto. Así que nos encantaría poder compartir y conversar acerca de nuestro recorrido y nutrirnos de las experiencias de otras compañeras.	Mujeres / Políticas / Activistas	Guía para ciberbrigadistas. Acciones de acompañamiento ante violencias digitales contra mujeres: <a href="https://internetbolivia.org/file/2020/03/guia_vd-1.pdf">https://internetbolivia.org/file/2020/03/guia_vd-1.pdf</a> Guía anti acoso digital para mujeres: <a href="https://internetbolivia.org/8m/">https://internetbolivia.org/8m/</a>
América Latina		Acoso. Online	<a href="https://acoso.online/">https://acoso.online/</a>	Colectiva feminista		2017	Nacemos como una respuesta urgente, voluntaria y necesaria para las mujeres heterosexuales y personas LGBTQI+ que día a día sufren violencia de género a través de la publicación no consentida de imágenes y videos sexuales o eróticos. Es el primer sitio web en América Latina que brinda información ante este tipo de violencia de género en línea. Por ahora, brindamos orientación a víctimas de 14 países de América Latina y El Caribe. Estamos trabajando para lograr tener más contenidos de otros países de la región lo más pronto posible.	Mujeres / Personas LGBTQI+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendaciones para denunciar y resistir a la difusión de imágenes íntimas sin consentimiento basada en 5 pasos</li> <li>1) Reporta el caso en las plataformas de internet</li> <li>2) Conoce las leyes que pueden ayudarte</li> <li>3) Denuncia a la justicia</li> <li>4) Resiste y toma control sobre la tecnología</li> <li>5) Abre un diálogo con tu comunidad</li> <li>- Un kit de emergencia con materiales orientados hacia víctimas y su red de apoyo, organizaciones y colectivas, desarrolladores, plataformas, investigadores o periodistas: <a href="https://acoso.online/cl/emergencia/">https://acoso.online/cl/emergencia/</a></li> <li>- ¿Cómo documentar de forma empática y segura los casos de violencia de género en Internet? Una guía práctica basada en la difusión de material íntimo sin consentimiento - 2020: <a href="https://acoso.online/wp-content/uploads/2020/09/documentacion-difusion-de-imagenes.pdf">https://acoso.online/wp-content/uploads/2020/09/documentacion-difusion-de-imagenes.pdf</a></li> </ul>

América Latina		Ciberseguras	<a href="https://ciberseguras.org/">https://ciberseguras.org/</a>	red no formal		2017	Somos varias, cada una con distintos poderes, venimos de diferentes galaxias pero constelamos juntas. Nuestro espacio compartido es la red y nos unimos para ahuyentar a las fuerzas ocultas que nos atacan. Para hacerles frente, conspiramos en aquelarres ciberfeministas. Ciberseguras es el fuego que nos reúne en un círculo de goce, baile y encuentro. Aquí aprendemos juntas.	Mujeres / No binarias / Colectivas feministas de latino América	Materiales: <a href="https://ciberseguras.org/materiales/">https://ciberseguras.org/materiales/</a>
América Latina		Vita Activa	<a href="https://vita-activa.org/">https://vita-activa.org/</a>			2018	SOMOS UNA LÍNEA DE AYUDA / WE ARE A HELP LINE. Si estás experimentando estrés, trauma, crisis, cansancio crónico y/o violencias de género, contáctanos. If you are experiencing stress, trauma, crisis, burnout and/or if you are facing gender based violences, contact us	Mujeres / Periodistas / Defensoras DD.HH.	
América Latina	Brasil	Caretas project	<a href="https://www.unicef.org/brazil/project-to-caretas">https://www.unicef.org/brazil/project-to-caretas</a>	UNICEF		2018	UNICEF involucró a 1,2 millones de personas en una experiencia de narración interactiva sobre la violencia de género, en la que los jóvenes intercambian mensajes en Facebook con un personaje ficticio llamado Fabi Grossi, que ha experimentado el intercambio no consentido de sus imágenes íntimas. UNICEF se asoció con Facebook, utilizando la aplicación móvil Messenger de la compañía para poner en marcha un proyecto llamado Caretas, que se probó varias veces en una escuela local y luego con un número limitado de usuarios anónimos de Internet. Los participantes se relacionaron con una persona ficticia llamada Fabi que compartía su historia de traición e invitaba a su público a iniciar una conversación. Durante la prueba anónima en línea, un total de 7.353 adolescentes se unieron a la conversación con el robot e intercambiaron alrededor de 1,5 millones de mensajes. Al cabo de tres días, la concienciación sobre los riesgos del sexting había aumentado del 39,7% al 90,5%, y cerca del 90% de los participantes consideraron la experiencia con el proyecto buena o muy buena. La oficina de UNICEF en Brasil tiene previsto ampliar la iniciativa para abordar otros temas prioritarios, como la prevención del VIH y los embarazos precoces. Explorar otros usos de la Inteligencia Artificial para combatir la violencia de género en línea que afecta a las niñas - Implementar talleres con adolescentes sobre cómo combatir la violencia de género en línea y fomentar la educación entre pares - Apoyar la implementación de estrategias de educación entre pares y fomentar la participación de gestores de políticas públicas y maestros para fortalecer las redes de apoyo de las niñas. - Capacitar a los adolescentes campeones en habilidades de comunicación para que puedan actuar como influyentes digitales entre sus pares para prevenir y combatir la violencia de género en línea.		Leaflet: <a href="https://go.globalinnovationexchange.org/s3_objs/new/uploads/1588719670-3c0e5c-8071520138b1e90e6489633e00/CARE-TAS-2Pager-A4-1-orientation-null.pdf">https://go.globalinnovationexchange.org/s3_objs/new/uploads/1588719670-3c0e5c-8071520138b1e90e6489633e00/CARE-TAS-2Pager-A4-1-orientation-null.pdf</a>

América Latina	Argentina	GENTIC	<a href="https://www.instagram.com/genticorg/">https://www.instagram.com/genticorg/</a>	Organización sin ánimo de lucro		2020	Organización Feminista que promueve los derechos digitales de cis-mujeres y colectivo LGTTBIQ+ y el activismo contra la Ciberviolencia de género. Acompañamiento psico-jurídico a cismujeres y colectivo LGTTBIQ+ en casos de violencia digital: consultoriogentic@gmail.com	Mujeres / LGTTBIQ	Guía de conceptos básicos en Violencia de género digital: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1yj3sjHwD3Sk-dREz1AmGLfvmxerWqEwh">https://drive.google.com/drive/folders/1yj3sjHwD3Sk-dREz1AmGLfvmxerWqEwh</a>
América Latina	Perú	Tecnore-sistencias Hiperderecho	<a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/</a>	Organización sin ánimo de lucro		2018	Un espacio para mujeres, disidencias, diversidades, y activistas que resisten ante la violencia de género en internet. Aquí luchamos, nos cuidamos y defendemos nuestro derecho por existir libres y seguros en espacios digitales.		Formulario contacto para voluntarias: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/contacto/Publicaciones/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/contacto/Publicaciones/</a> Análisis: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/analisis/Recursos">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/analisis/Recursos</a> (Guías urgentes pornografía no consentida, acoso virtual, violentómetro digital, VGO para activistas): <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/recursos/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/recursos/</a> Identifica: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/identifica/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/identifica/</a> Resiste: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/resiste/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/resiste/</a> Denuncia: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/denuncia/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/denuncia/</a> Hiperderechos, "KIT DE CIBERCUIDADO: Seguridad digital para cuidar nuestro activismo y reapropiarnos de Internet" – 2020 <a href="https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/11/Kit-de-cibercuidado-para-activistas-.pdf">https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/11/Kit-de-cibercuidado-para-activistas-.pdf</a> Este kit fue creado por el grupo de capacitadores en seguridad digital de Hiperderecho, de la mano de activistas de quienes aprendimos y con quienes construimos un curso de 4 meses para hablar sobre seguridad digital con enfoque de género.
Asia	Pakistán	Cyberharassment Helpline	<a href="https://digitalrightsfoundation.pk/cyber-harassment-helpline/">https://digitalrightsfoundation.pk/cyber-harassment-helpline/</a>	NGO		2016	Cyberharassment HL es la primera línea de ayuda gratuita de Pakistán para las víctimas de acoso y violencia en línea. La línea de ayuda proporcionará un servicio gratuito, seguro y confidencial. El objetivo de la línea de ayuda es proporcionar asesoramiento jurídico, apoyo a la seguridad digital, orientación psicológica y un sistema de derivación a las víctimas de acoso en línea. La línea de ayuda proporcionará un entorno libre de juicios, privado y con sensibilidad de género para todas las personas que llamen.	Personas enfrentando acoso online	Digital Rights Foundation Cyberharassment helpline Privacy Policy: <a href="https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2020/06/DraftPolicy_1.8_02.06.2020.pdf">https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2020/06/DraftPolicy_1.8_02.06.2020.pdf</a>  Digital Rights Foundation Cyberharassment helpline Annual helpline Report 2020: <a href="https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2021/02/Helpline-Report-2020.pdf">https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2021/02/Helpline-Report-2020.pdf</a>

Asia	Indonesia	Awaskbgo helpline	<a href="https://awaskbgo.id/">https://awaskbgo.id/</a>	NGO		2019	Inicialmente comenzó como una campaña durante los 16 Días de Activismo contra la Violencia de Género en, se ha ampliado como una unidad dedicada a la defensa de los casos de violencia de género en línea, línea de ayuda, creación de recursos, investigación y educación. También se ha convertido en un socio para las redes de organizaciones de la sociedad civil y los encargados de los casos de violencia.	Personas enfrentando acoso online / Profesionales de servicios, instituciones y entidades atención violencias machistas	Recursos publicados: <a href="https://awaskbgo.id/publikasi/">https://awaskbgo.id/publikasi/</a>
Europa	Uk	The cyber helpline	<a href="https://www.thecyberhelpline.com">https://www.thecyberhelpline.com</a>	Organización sin ánimo de lucro	Voluntarias	2018	The cyber helpline es una organización sin ánimo de lucro que pone en contacto a expertos voluntarios en informática y ciberseguridad con personas que son víctimas de un ciberdelito o un problema de privacidad. Todos nuestros servicios en el Reino Unido son gratuitos y nos comprometemos a hablar con usted en un inglés sencillo. Ayudamos a cualquier persona en el Reino Unido mayor de 13 años y también apoyamos a los empresarios individuales.	Personas víctimas de ciberdelitos / Personas enfrentando stalking	Lidiar con cyberstalking: <a href="https://www.thecyberhelpline.com/guides/cyber-stalking">https://www.thecyberhelpline.com/guides/cyber-stalking</a> How we help: <a href="https://www.thecyberhelpline.com/gethelp">https://www.thecyberhelpline.com/gethelp</a> Guías: <a href="https://www.thecyberhelpline.com/guides-2">https://www.thecyberhelpline.com/guides-2</a> Cyberhelpline chatbot: <a href="https://www.thecyberhelpline.com/chatbot-terms-conditions-of-use">https://www.thecyberhelpline.com/chatbot-terms-conditions-of-use</a> Cyberhelpline Terms and Conditions of use: <a href="https://www.thecyberhelpline.com/helpline-terms-conditions-of-use">https://www.thecyberhelpline.com/helpline-terms-conditions-of-use</a>
Europa	Francia	ECHAP - Association de lutte contre l'utilisation de la technologie dans les violences faites aux femmes	<a href="https://echap.eu.org/">https://echap.eu.org/</a>	Organización sin ánimo de lucro		2020	Echap es una organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es luchar contra el uso de la tecnología en la violencia contra las mujeres. Somos un colectivo hacker feminista que desea aportar recursos y apoyo a las asociaciones que luchan contra la violencia hacia las mujeres en temas tecnológicos. Centramos nuestras acciones en :la animación de talleres en torno a este tema;la creación y actualización de la documentación;apoyo en términos de análisis y soluciones a los casos de mal uso de la tecnología.	Profesionales de servicios, instituciones y entidades atención violencias machistas / Mujeres	
Oceanía	Australia	Safety Net Australia	<a href="https://techsafety.org.au/">https://techsafety.org.au/</a>	Organización sin ánimo de lucro		1992	Una página web dedicada a la tecnología, la privacidad y la seguridad en el contexto de la violencia de pareja, la agresión sexual y la violencia contra las mujeres. Ofrecemos formación y asistencia técnica a los proveedores de servicios, tecnólogos y responsables políticos sobre cuestiones relacionadas con las víctimas que sufren abusos facilitados por la tecnología. También colaboramos con el programa Safe Connections de Telstra, que proporciona teléfonos seguros a las mujeres que sufren abusos facilitados por la tecnología. Por lo general, no prestamos servicios directos a las víctimas, pero podemos ofrecer información y recursos a las supervivientes y a los trabajadores que las ayudan.	Profesionales de servicios, instituciones y entidades atención violencias machistas	COVID-19: Recursos para las agencias que quieran utilizar la tecnología: <a href="https://techsafety.org.au/blog/2020/05/03/covid19-resources-for-dfv-agencies-wanting-to-use-technology/">https://techsafety.org.au/blog/2020/05/03/covid19-resources-for-dfv-agencies-wanting-to-use-technology/</a> Recursos seguridad uso tecnologías por personas supervivientes: <a href="https://techsafety.org.au/resources/">https://techsafety.org.au/resources/</a> Telstra Safe Connections Program: <a href="https://wesnet.org.au/telstra/">https://wesnet.org.au/telstra/</a>



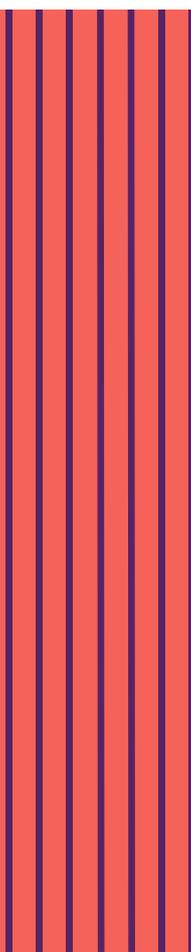
## **Capítulo 4**



**Modelos de líneas de Atención**

**Feministas orientadas a las**

**Violencias Machistas Digitales**



En este capítulo analizamos los modelos de líneas de atención feministas que se centran en dar apoyo a personas y colectivas que enfrentan violencias machistas digitales.

Este análisis está basado en el mapeo internacional de iniciativas, nuestra revisión de los recursos y la literatura existente, así como en el análisis cualitativo de tres webinarios con 12 proyectos de líneas de atención feministas organizado por el programa de defensoras digitales<sup>1</sup> entre los meses de Mayo y Junio 2021.

Esta sección incluye una introducción acerca de cómo la evolución de Internet a un espacio comercial, centralizado y de vigilancia ha potenciado las VMD y dado alas a estas nuevas formas de violencia en la guerra histórica que libra el sistema patriarcal, capitalista y colonial contra las mujeres, personas LGTBIQ y minorías culturales. Explicamos cómo esta evolución del internet y los espacios digitales ha impactado en las formas por las cuales los movimientos feministas y ciberfeministas han articulado respuestas e ideado diversas formas de autodefensa feminista en contra de las VMD. Entendemos que la creación y multiplicación de las líneas de atención feministas simbolizan el ejemplo más reciente de creación e innovación de “infraestructura feminista” para mitigar y contrarrestar las VMD.

Se incluye una presentación de varios proyectos de líneas de atención que se identificaron en el mapeo internacional y extractos detallados de la presentación de las 12 líneas de atención feministas en la serie de webinarios, enfocando la atención en sus motivaciones, modos de funcionamiento, particularidades y desafíos. Articulamos el análisis alrededor de cuatro modelos diferenciados de líneas de atención orientadas a las VMD:

- La línea de atención para intermediarias
- La línea de atención creadora de recursos
- La línea de atención masiva
- La línea de atención feminista local

Resulta importante señalar que estos modelos son ideales-tipos y que los varios proyectos incluidos en este análisis pueden encontrarse a medio camino entre dos o más modelos diferenciados.

Queremos también subrayar que en este capítulo hacemos referencia a un conjunto de proyectos e iniciativas que pueden resultar muy diferentes entre sí, respecto a cómo operan y se coordinan a nivel interno, a sus modos de financiación y sostenibilidad, al tipo de públicos a los cuales se dirigen, las actividades que privilegian, a cómo derivan y trabajan con otras organizaciones, o aun a cómo se definen y/o de qué maneras interpretan que el apoyo y atención que brindan es feminista.

<sup>1</sup> Construir infraestructura feminista: Líneas de atención feministas para personas que enfrentan violencia de género en espacios digitales”, <https://www.digitaldefenders.org/es/lineasdeatencion/>

Esta diversidad de formatos y sabores nos parece ante todo una riqueza y creemos que refleja el hecho de que los contextos y las redes locales idean respuestas tácticas y contextualizadas a las VM y las VMD. Aunque estas sean un problema global y no exista ningún espacio totalmente libre de violencia machista, las maneras de hacerles frente, de mitigarlas y sobrepasarlas siempre son contextuales y dependen de las particularidades sociales, políticas, legales, culturales y técnicas del entorno. Por otra parte, el objetivo de este estudio consiste en mapear los servicios y líneas de atención que ya existen para poder aprender de ellos, y a fin de poder identificar su diversidad y riqueza, creemos que es mejor mantener una definición amplia y abierta de lo que pueden ser las líneas de atención feministas.

Entendemos fundamentalmente que son iniciativas que crean y organizan información y/o recursos y/o atención y acompañamiento para ponerlos a disposición de personas o colectivas que enfrentan VMD. Pueden también facilitar su derivación hacia otros servicios o recursos que consideran mejor posicionados para apoyar a la persona que enfrenta VMD. Al facilitar estos objetivos, estos proyectos se vuelven visibles y referentes, y las personas y organizaciones que los componen aportan información y apoyo desde la distancia, y a veces también presencialmente. Este apoyo puede ser informal, y no ser parte de la misión oficial de la iniciativa, pero suele darse de facto al no existir bastantes proyectos en todo el mundo que puedan apoyar a todas las personas que enfrentan VMD.

Esta definición amplia pone el foco en dos elementos esenciales, proveer apoyo desde la distancia por una parte, y orientar específicamente sus objetivos a dar herramientas para afrontar las VMD -ya sea directamente a las personas y públicos que las enfrentan o a apoyar a las profesionales y/o activistas que acompañan personas que enfrentan VM. Estos son los dos puntos en común que comparte todos los proyectos presentados a continuación.

## **Histórico de cómo la evolución de Internet y las plataformas comerciales han potenciado las VMD**

Espiadas, acosadas, criminalizadas, las mujeres, personas LGTBIQ, minorías, personas activistas y defensoras de DDHH, pagan un alto precio derivado de la vigilancia digital. Internet, las redes sociales y los móviles se han convertido en herramientas para atacarlas de diversas maneras. El potencial de estas tecnologías para expresar nuevas identidades, explorar y potenciar sexualidades, contribuir a la transformación social y la agenda feminista, se ha ido diluyendo a medida de que las empresas entendían cómo desarrollar modelos de negocios basados en comerciar con los datos, y que los gobiernos transformaban estas infraestructuras en espacios desde donde ejercer nuevas y antiguas formas de control y vigilancia.

¿Cuánta información digital (o “datos”) existe acerca de nosotras? ¿Qué tipo de datos se han creado acerca de nuestra identidad, relaciones sociales y hábitos

cuando utilizamos plataformas comerciales, y dispositivos digitales, como un móvil o una computadora? ¿Cómo se relacionan y reflejan lo que somos y lo que hacemos cuando estamos conectadas o fuera de línea? Todas estas preguntas implican que a día de hoy el uso de las TRIC y los espacios digitales genera huellas y señas personales que nos pueden identificar y poner en peligro en la vida material y física.

No obstante, en los inicios de Internet las perspectivas que se tenían en cuanto a privacidad y modos de presentarse y construir un conjunto de identidades conectadas eran muy diferentes. Por ejemplo, un dibujo<sup>2</sup> de Steiner publicado en 1993 en el New Yorker mostraba dos perros conversando sobre el hecho de que en Internet nadie sabía que eran perros. Internet era percibido como un nuevo territorio en el cual las personas podían expresarse, comunicarse y relacionarse liberadas del peso de los prejuicios y estereotipos asociados al género, edad, etnicidad, orientación sexual, etc. Se consideraba normal usar avatares o seudónimos y navegar combinando identidades variadas. Por todo ello, varias ciberfeministas de los noventa vislumbraron en Internet nuevas posibilidades para el empoderamiento de las mujeres, las disidentes del género y en general para las comunidades marginales o marginalizadas.

En paralelo, una vorágine de inversiones y start-ups intentaban ver cómo generar dinero con Internet. Aunque muchas no sobrevivieron al crash de la burbuja puntocom<sup>3</sup> ocurrida a inicios del milenio, algunas si entendieron que el modelo de negocios radicaba en la colecta y venta de nuestros datos (y el rastreo de nuestras sombras digitales) y pensaron que la mejor manera de engancharnos era “regalándonos” servicios útiles, accesibles e innovadores. Con la difusión de esa falsa idea de gratuidad, canjeamos nuestra privacidad, así como el derecho a re-inventarnos y ser múltiples.

Ese cambio de rumbo quedó patente en 2010 cuando Mark Zuckerberg declaró que la era de la privacidad se había acabado. Esta perspectiva señalaba una nueva orientación de la agenda mundial neocon (buscando “transparencia radical” para todos menos para los gobiernos y las empresas) así como también resaltaba que las nuevas reglas del juego iban a ser guiadas por el uso de nuestro nombre legal y por la multiplicación de información personal sensible y/o identificable monetizable. Resulta útil pensar en todos los datos digitales que existen acerca de nosotras como nuestros rastros digitales. Estos componen una especie de “sombra digital” a la cual vamos agregando más datos cuando usamos herramientas y servicios digitales. Sabemos que las empresas los colectan con la finalidad de analizar nuestro comportamiento y hábitos con el objeto de vendernos productos y servicios. También sabemos que los gobiernos quieren tener acceso a la mayor cantidad de información acerca nuestro para controlar, vigilar y/o castigar. Finalmente, personas malintencionadas, trols, nazis, misóginos, anti derechos, pueden desear esa información para acosar, chantajear, o espiar a miembros de su familia o simplemente personas cuyo estilo de vida o opiniones no les gusta.

---

2 [https://es.wikipedia.org/wiki/En\\_Internet,\\_nadie\\_sabe\\_que\\_eres\\_un\\_perro](https://es.wikipedia.org/wiki/En_Internet,_nadie_sabe_que_eres_un_perro)

3 <https://whois.rarenet.org/apps/polls/s/UeJbAmAiOeliHzLx>

Cuando nuestros datos y patrones de navegación se volvieron mercancías sobre las cuales afianzar el poder de los nuevos oligopolios de la economía digital, es más o menos cuando se afianzaron las condiciones para una tormenta perfecta de misoginia y racismo online. La mayor parte de la población, instituciones y economía mundial se vuelve dependiente entre el 2007 y 2014 de unas pocas empresas multinacionales creadas por hombres con un historial demostrado de misoginia, y sin ningún tipo de agenda relacionada con la defensa de los derechos humanos, y aun menos con el derecho de las mujeres o de las minorías culturales. Estas plataformas están diseñadas para facilitar la viralidad, el filtro burbuja, la polarización, el pseudo-anonimato. El discurso de odio y la violencia de género pueden monetizarse y además sus perpetradores pueden fácilmente camuflarse. Sus acciones son difícilmente reportables, y básicamente a ninguna de estas plataformas ni les va ni les viene lo que pueda pasar en ellas respecto a las VMD. Uno de los primeros episodios mediáticos que visibiliza esta tormenta de violencia machista digital es el #Gamergate que acontece en 2014 en EEUU. En ese momento se percibe sobre todo como un fenómeno freakie relacionado con la comunidad gamers, pero ese evento muestra la diversidad de tácticas que pueden movilizar colectivos y redes distribuidas de misóginos en Internet y de qué manera estas violencias impactan y tienen consecuencias muy reales en la vida de las mujeres atacadas.

#Gamergate se vuelve un primer toque de atención y en 2014 colectivas de feministas y mujeres defensoras de derechos humanos alrededor del mundo empiezan a notar los efectos de las VMD en sus vidas, en su capacidad de seguir usando las TRIC, en la censura de sus voces y opiniones políticas, en su salud mental, en sus posibilidades profesionales y educacionales, y en cómo fenómenos más escondidos parecen amplificarse. El colectivo de mujeres periodistas empieza también a sentir los efectos de este nuevo tipo de ataques, ya que son uno de los primeros colectivos profesionales a tener que usar cada vez más las plataformas de redes sociales comerciales para darse a conocer y dar a conocer su trabajo. Entre 2014 y 2018, se multiplican los espacios y encuentros internacionales que intentan crear una agenda acerca de la autodefensa feminista y la necesidad de una Internet feminista a mano de espacios y redes como: APC women, GenderIT, TransHackFeminist, Feminist Internet meetings, los Institutos de Género y tecnologías, Femhack, etc.

Estas convergencias permiten crear espacios de confianza y seguridad donde desarrollar un mapa de la situación a nivel mundial, diagnosticar el problema y empezar a articular respuestas. Entre éstas encontramos la creación de espacios, colectivas y redes ciberfeministas que se reconocen y empiezan a hablarse y crear conjuntamente eventos y recursos, la multiplicación de espacios y recursos para la autodefensa feminista incluyendo la perspectiva digital, la creación de conversaciones e investigaciones para crear datos y tipificar las VMD y crear un agenda para concienciar las instituciones y leyes acerca de estas VMD. Finalmente, también surgen colectivas ciberfeministas que plantean la creación de infraestructura feminista digital para dar respuesta a las necesidades de las comunicaciones de las feministas y propiciando por ejemplo la multiplicación de servidores feministas.

Con este breve histórico queremos recalcar que la explosión y multiplicación de las VMD no surge de la nada si no que responde a la agenda capitalista, patriarcal y colonialista dedicada a la guerra contra las mujeres y cualquier intento de avanzar los derechos de las minorías. La centralización de la infraestructura de Internet y las

empresas que hacen y comercializan con las plataformas han potenciado técnica y políticamente la posibilidad de llevar a cabo las VMD. Frente a este maremoto de odio, misoginia y racismo, los movimientos feministas y sus aliadas se han visto obligadas a crear nuevas formas de hacer frente a estas VMD, y a crear un nuevo tipo de infraestructura feminista. Los orígenes históricos de las líneas de atención orientadas a las VMD pueden encontrarse en el contexto descrito anteriormente pero también tienen relaciones con las experiencias previas feministas de atención a mujeres que comparten, crean y proveen información sobre salud sexual y reproductiva, sobre rutas y espacios seguros para migrar de país o para encontrar un refugio mientras se sale de una relación de abuso, sobre agresores y hombres peligrosos, etc.

Pasamos ahora a presentar los diferentes modelos de líneas de atención feministas identificadas para este capítulo e introducimos diversos proyectos que ejemplifican estos modelos.

## La línea de atención para intermediarias

Estas iniciativas no se orientan directamente a personas sobrevivientes si no que su principal foco está puesto en instituciones y entidades de atención a violencias machistas, entre las cuales destacan los refugios para mujeres especialmente, y también todas las profesionales que atienden personas que enfrentan VM.

### Safety Net Australia

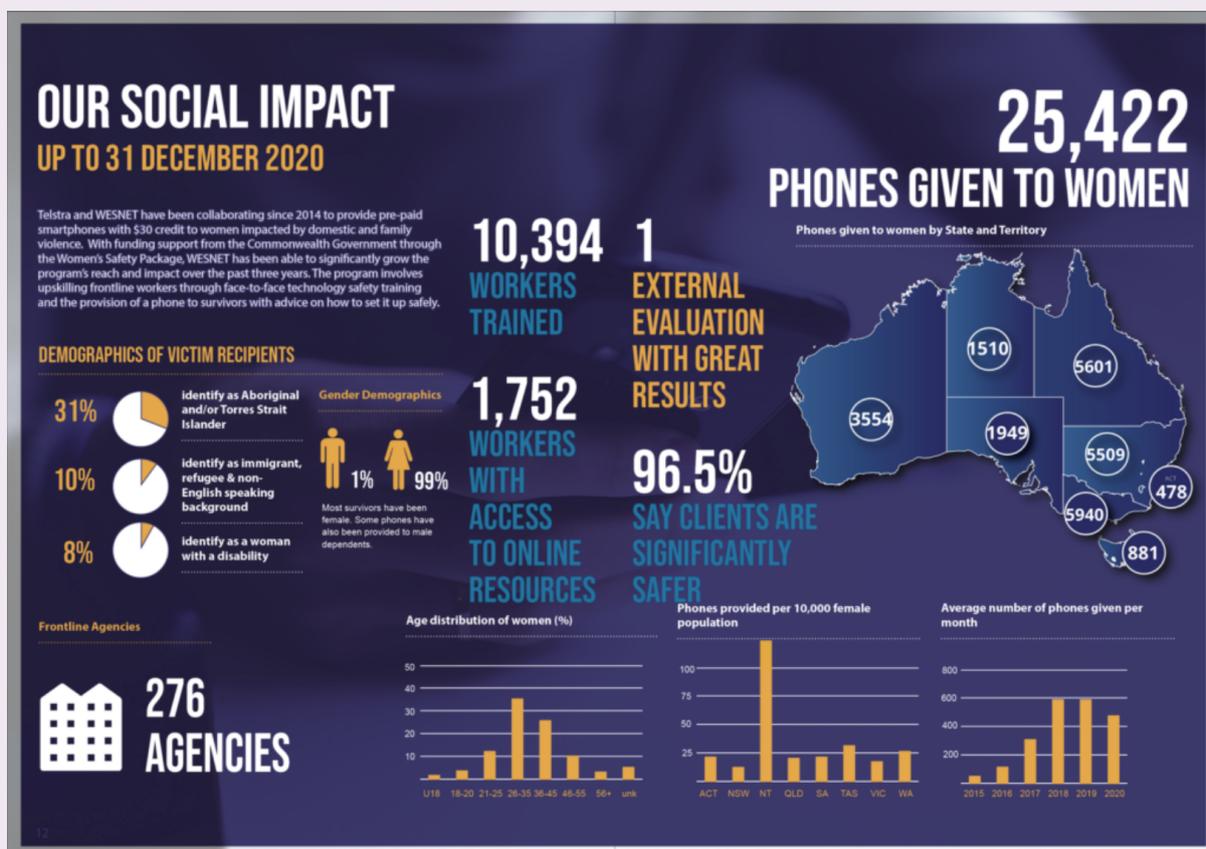


Figura 9: Safe Connections Snapshot Diciembre 2020

El proyecto más antiguo que hemos podido identificar ha sido creado en 1992 en Australia por the Women's Service Network (WESNET), una red de 320 organizaciones y personas que incluyen refugios para mujeres, albergues, casas de seguridad y servicios de información y derivación. El proyecto se llama Safety Net Australia<sup>4</sup> y es mantenido por el equipo Safety Net Australia de WESNET. Se trata de una página web dedicada a la tecnología, la privacidad y la seguridad en el contexto de la violencia de pareja, la agresión sexual y la violencia contra las mujeres. Ofrecen formación y asistencia técnica a los proveedores de servicios, personas tecnólogas y responsables políticos sobre cuestiones relacionadas con las víctimas que sufren abusos facilitados por la tecnología. También colaboran con el programa Safe Connections de Telstra, que proporciona teléfonos seguros a las mujeres que sufren abusos facilitados por la tecnología. Desde sus inicios han formado miles de personas que trabajan en primera línea de atención en VM. Por lo general, no prestan servicios directos a las víctimas, pero pueden ofrecer información y recursos a las supervivientes y a los trabajadores que las ayudan.

## Safety Net Project

Safety Net Australia ha sido replicado en 2000 en EEUU por la National Network to End Domestic Violence (NNEDV). Una organización sin ánimo de lucro fundada en 1990 y una red compuesta por más de 2,000 organizaciones que atienden VM. El Safety Net Project<sup>5</sup> desarrolla recursos e información sobre el uso de la tecnología para las agencias y las personas supervivientes de la violencia doméstica, la agresión sexual, el acoso y la trata. Desarrollan también formaciones orientadas a las profesionales del circuito de atención a las VM, así como recursos en muchos idiomas de acerca de cómo implementar un uso seguro de las tecnologías para sobrevivientes de violencia de género; recursos sobre el uso de las tecnologías para facilitar abusos (toolkit para sobrevivientes, agencias, seguridad de las apps, confidencialidad y sistemas legales); derivaciones a otras hotlines y organizaciones que pueden apoyar; una app para documentar pruebas legales (DocuSAFE- Documentation and Evidence Collection App) y Tech Safety App, una aplicación que contiene información para ayudar a alguien a identificar el acoso, el hostigamiento o el abuso facilitados por la tecnología.

Resulta interesante destacar que estos proyectos suelen ser pioneros en la creación de datos, diagnósticos e investigaciones respecto a las VMD, y como las TRIC y las tecnologías son utilizadas para reproducir y amplificar nuevas formas de VM, y cuales son sus impactos en las mujeres y personas sobrevivientes. Lógicamente esto les permite crear recursos diversos orientados a las profesionales y las personas sobrevivientes acerca de los elementos que deben tener en cuenta para no ser rastreadas, encontradas o revictimizadas a través del uso de las tecnologías.

4 <https://techsafety.org.au/>

5 <https://www.techsafety.org/resources/>

Respecto a estos proyectos podemos también destacar que cuentan con equipos asalariados relativamente amplios en comparación con las líneas de atención feministas locales. También podemos decir que gracias a su trabajo han conseguido poner en la agenda de la atención a VM el tema de las VMD y de cómo las TRIC y las tecnologías en un sentido amplio son utilizadas para prolongar nuevas formas de VM, y cómo pueden facilitar la creación de nuevas formas de control. También han conseguido mostrar cómo las organizaciones de atención a las VM deben considerar estos riesgos, para incluirlos en sus análisis de riesgo y planes de acompañamiento, pero también sus propios usos de las TRIC y espacios digitales ya que estos pueden poner en riesgo su deber de preservar la confidencialidad de las personas sobrevivientes.

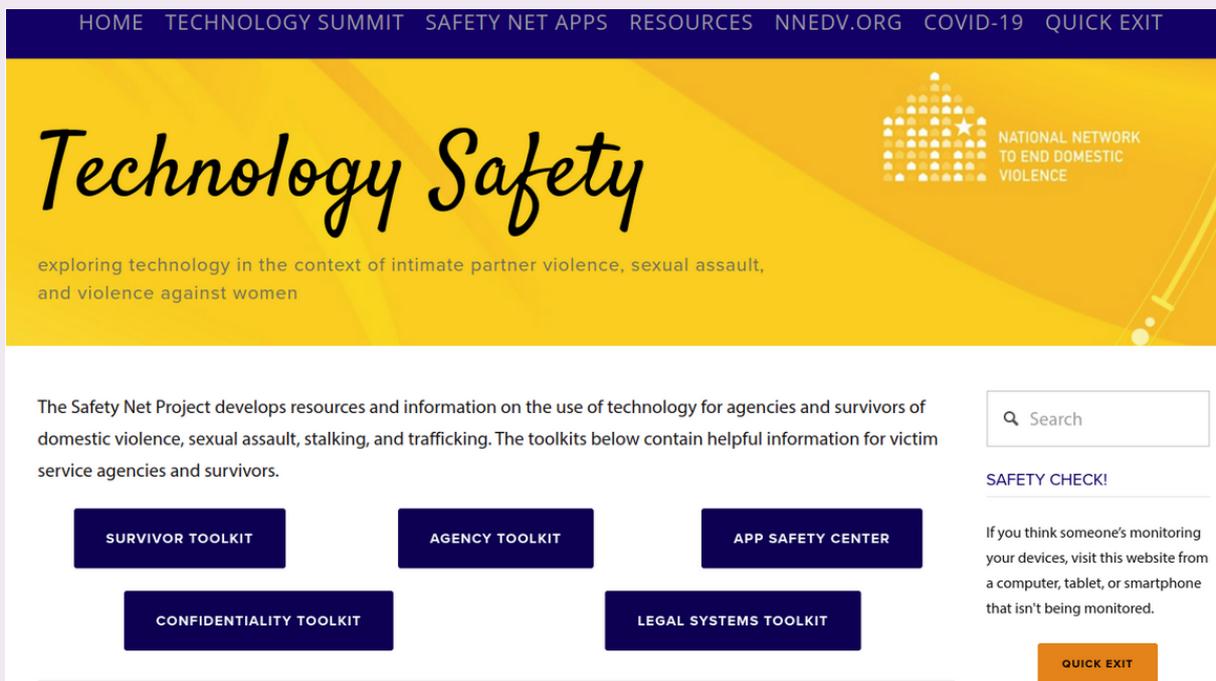


Figura 10: Home de <https://www.techsafety.org/resources/>

## ECHAP

Finalmente, podemos apuntar a otro proyecto creado en 2020 que intenta replicar objetivos y actividades similares en Francia. La organización sin ánimo de lucro ECHAP<sup>6</sup> (Association de lutte contre l'utilisation de la technologie dans les violences faites aux femmes) tiene como objetivo de luchar contra el uso de la tecnología en la violencia contra las mujeres. Se definen como un colectivo hacker feminista compuesto por personas con experiencia en análisis de malware y stalkerware.

Desean aportar recursos y apoyo a las asociaciones que luchan contra la violencia hacia las mujeres en temas tecnológicos. Centran sus acciones en la animación de talleres en torno a este tema; la creación y actualización de documentación; el apoyo en términos de análisis y soluciones a los casos de mal uso de la tecnología.

ECHAP compartía lo siguiente en la serie de webinarios sobre líneas de atención feministas: “Así que tratamos de explicar a los refugios cuáles son las estrategias que una mujer podría utilizar para desconectarse de su ex pareja, restablecer las contraseñas, comprobar si todavía tiene acceso a su cuenta de impuestos de la página web del gobierno, etc. [...] Había campañas de marketing muy desagradables como: “¿De verdad quieres saber si tu hijo es gay? Solo tienes que espiar su smartphone. ¿Quieres saber si tu mujer te engaña? Solo tienes que mirar su smartphone”. Para nosotras este negocio debería ser totalmente ilegal. Y por eso hemos intentado aumentar nuestra comprensión de cómo funcionan, cómo funciona el stalkerware, cómo podemos detectarlo” (ECHAP, 2021).

En general, nos llama la atención que existan tan pocos proyectos con estas particularidades y que la mayor parte de países que cuentan con circuitos de atención a la VM no cuenten con proyectos o programas de este tipo para darles apoyo respecto a las VMD. Dos estudios realizados en 2013 en Canadá<sup>7</sup> y en 2018 en Francia<sup>8</sup> muestran cómo los refugios para mujeres y los circuitos de atención para las VM hacen frente a desafíos y peligros planteados por el uso de las tecnologías para poner en peligro las personas supervivientes:

*“Las personas supervivientes y las agencias antiviolencia se enfrentan ahora a acosadores, abusadores y violadores que piratean ordenadores y bases de datos, amenazan, suplantan la identidad, acosan a través del correo electrónico y redes sociales, y roban información confidencial a través de redes inalámbricas, entre otras cosas. Esto es solo una pequeña muestra de los abusos facilitados por la tecnología, que facilita a los agresores llevar a cabo su misión de localizar, dañar o matar a su víctima. Esta realidad hace que sea crucial que los programas de atención a VM tengan prácticas tecnológicas organizativas que protejan mejor la seguridad, la privacidad, la identidad y la confidencialidad de las mujeres, las personas jóvenes y los y las niñas a las que dan apoyo”<sup>9</sup>*

6 <https://echap.eu.org/>

7 Organizational Technology Practices for Anti-Violence Programs, Protecting the Safety, Privacy & Confidentiality of Women, Youth & Children, Technology Safety, 2013

8 CYBER-VIOLENCES CONJUGALES RECHERCHE-ACTION MENÉE AUPRÈS DE FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ET DES PROFESSIONNELLES LES ACCOMPAGNANT, Centre Hubertine Auclert, 2018, <https://www.centre-hubertine-auclert.fr/outil/rapport-cyberviolences-conjugales-2018>

9 Traducida por la autora, Organizational Technology Practices for Anti-Violence Programs, Protecting the Safety, Privacy & Confidentiality of Women, Youth & Children, Technology Safety, 2013

Conversaciones con diversos actores en el campo de la atención a VM y VMD señalan la falta de reconocimiento de estos problemas, la falta de fondos orientados a la creación de iniciativas que puedan formar y equipar los circuitos de atención a VM acerca de las tecnologías en todas sus dimensiones, desde la seguridad y protección de los datos y la confidencialidad de las personas supervivientes, hasta el uso de las tecnologías para amplificar VM y cómo tener prácticas más seguras con estas tecnologías.

## La línea de atención creadora de recursos

Queremos destacar que todas las líneas de atención que hemos mapeado contribuyen y producen recursos. Por recursos nos estamos refiriendo a la creación de datos e investigaciones sobre las VMD, sus formas e impacto, el desarrollo de guías, manuales, vídeos, infografías acerca de las VMD, cómo detectarlas y mitigarlas, la oferta de talleres y formaciones para profesionales, intermediarios, colectivas feministas y personas que enfrentan VMD, la derivación hacia expertas (abogadas, técnicas, investigadoras, periodistas, feministas activistas etc) y/o otras organizaciones que pueden dar apoyo acerca de VM o VMD, y finalmente el desarrollo de apps, bots y plataformas que facilitan el acceso a información o apoyo por terceros para personas enfrentando VMD.

En esta sección hemos incluido una selección de líneas de atención referentes cuyas actividades principales consisten en la producción de recursos. En general, porque se vuelven referentes, ganan una visibilidad fuerte en ciertas regiones o respecto a cómo enfrentar VMD específicas, también suelen recibir muchas peticiones de apoyo por personas que enfrentan VMD. Aunque algunas de estas líneas no tengan como misión o actividad dar apoyo y/o acompañamiento directo a personas que enfrentan VMD, muchas son contactadas igualmente para dar ese apoyo o para derivar hacia otros proyectos que pueden dar un apoyo directo.

Resulta interesante apuntar que EEUU es uno de los países en el cual encontramos más líneas de atención creadas antes del 2016. Esto se debe al hecho de ser uno de los países con más usuarias de Internet y comunidades online, haber contribuido significativamente a la creación del Internet comercial tal y como lo conocemos hoy, y ser también un país con una tradición enraizada de misoginia y racismo. Todo ello ha contribuido a la emergencia temprana de proyectos e iniciativas que se dedican a crear conciencia y recursos acerca de las VMD.

## Cyber civil rights initiative

La Cyber civil rights initiative<sup>10</sup> es una organización sin ánimo de lucro creada en 2013, compuesta por investigadoras académicas, abogadas y estudiantes voluntarias que se dedica a combatir el acoso online que amenazan los derechos y las libertades civiles. El CCRI ofrece especialmente apoyo emocional, asesoramiento técnico e información a las víctimas de pornografía no consentida.

Éstas pueden ponerse en contacto con el CCRI a través de la línea de ayuda o de su página web y recibir apoyo por parte de una consejera de la línea de ayuda o de una especialista en apoyo a las víctimas. La Línea de Ayuda del CCRI proporciona acceso y comunicación a las víctimas de pornografía no consentida las 24 horas del día, los siete días de la semana, proporcionando el apoyo urgente que necesitan cuando se produce el incidente. El CCRI también proporciona a las víctimas apoyo individual por correo electrónico y por teléfono. El apoyo individualizado ofrece a la víctima la oportunidad de obtener un acompañamiento más prolongado que el que puede proporcionarle la Línea de Ayuda y le también permite hablar con la misma persona cada vez. La opción de no hablar con diferentes consejeras cada vez, mitiga el retraumatismo de contar su historia a nuevas personas varias veces y facilita la creación de confianza entre la víctima y la persona consejera.

CCRI también desarrolla colaboraciones con estudiantes e investigadoras académicas que investigan esta VMD, crean recursos para las víctimas, las abogadas, las personas que diseñan políticas públicas y las legisladoras. Trabajan en temas de incidencia para cambiar las leyes en los diferentes estados de EEUU y colaboran con abogadas que ofrecen sus servicios pro-bono para representar a víctimas que quieren denunciar.

Otro proyecto de EEUU creado en 2017 y que se dedica exclusivamente a la producción de recursos es Online SOS<sup>11</sup>. Es una organización sin ánimo de lucro que pone en contacto a las personas con información y herramientas para actuar frente al acoso en línea. Se orientan especialmente a la comunidad de mujeres periodistas y abogadas y hacen investigación e incidencia. Tienen un proyecto Legal acerca del Acoso en Línea<sup>12</sup> cuyo objetivo es proporcionar un recurso legal que pueda ofrecer a la gente más transparencia sobre el proceso para conseguir ordenes de restricción civil.

---

10 <https://www.cybercivilrights.org/welcome/about/>

11 <https://onlinesos.org/>

12 <https://onlinesos.org/online-stalking-legal-project>



Figura 11: Home Pagina CCRI Crisis Helpline

## HeartMob

HeartMob<sup>13</sup> ha sido creada en 2016. Esta plataforma facilita que las personas que sufren acoso y VMD puedan recibir apoyo en tiempo real por parte de personas aliadas. La plataforma también permite denunciar y documentar el acoso. Este proyecto ha sido creado por Hollaback! Foundation, una organización sin ánimo de lucro compuesta por una red internacional de activistas dedicadas a parar el acoso callejero. Su motivación por crear HeartMob tiene que ver con sus experiencias personales como activistas feministas anti-acoso. Señalan que es casi imposible luchar contra el acoso sin volverte el blanco del acoso, y es su activismo en Hollaback lo que las llevo a experimentar de primera mano el impacto del acoso online y a plantear la creación de una plataforma para darse apoyo entre pares. Una de sus participantes relata lo siguiente acerca de este proyecto:

*“También hemos recogido más de dieciocho mil historias de acoso en todas sus formas, y todo ese trabajo permitió crear esta plataforma. Creo que la intervención de la persona aliada en un contexto en línea tiene algunas oportunidades específicas, pero también tiene desafíos específicos. Una de las oportunidades es que, al tratarse de Internet, se puede llamar rápidamente a la gente para obtener apoyo. Es muy fácil enviar esa batseñal, si se quiere, a través de la organización o de Internet para conseguir ayuda. Pero uno de los retos de la intervención de la persona aliada online es que te hace vulnerable al acoso, que la persona que acosa puede fácilmente empezar a atacarte si sales públicamente en defensa de alguien que está siendo acosado. Desarrollamos HeartMob con la intención de ofrecer una comunidad segura en la que las personas aliadas pudieran actuar sin ser detectados por la persona que acosa”* (Heartmob, 2021)

13 <https://iheartmob.org/about>

Este es un elemento fundamental de la plataforma que plantea cuestiones respecto a su seguridad: *“Como pueden imaginarse, el riesgo número uno de esta plataforma es la infiltración. Lanzamos este proyecto en 2016 y me enorgullece decir que aún no hemos sufrido las consecuencias de la infiltración. Pero parte de eso se debe a que tenemos una seguridad tan alta en la plataforma, queremos asegurarnos de que las personas en esta plataforma son quienes dicen ser y que tienen las intenciones que dicen tener. Una vez que te conectas, puedes pedir que te apoyen o puedes buscar apoyar a otros, lo que encontramos es que la mayoría de la gente quiere hacer ambas cosas, e incluso la gente que quiere recibir apoyo a menudo apoyará a otros primero. Es una forma de reconocer que no estás sola, que otras personas también están pasando por esto. Así que parte de nuestro trabajo consiste en compartir esas historias y permitir que la gente se apoye mutuamente mediante acciones significativas. Algunas de las acciones que la gente puede tomar incluye documentar y catalogar el acoso. Esa información es la que se almacena en una carpeta en el backend. Una de las cosas que hemos aprendido es, por supuesto, que la documentación a través de capturas de pantalla, la recopilación de los hipervínculos, es una buena práctica pero que al mismo tiempo puede retraumatizar a las personas que experimentan el acoso en línea. Así que si alguien lo hace por ti y lo pone en una carpeta segura, puedes tenerlo. Luego decides si lo miras, o puedes decidir no mirar nunca ese contenido. Pero si necesitas hacerlo porque la situación esta escalando, la documentación está ahí”* (Heartmob, 2021).

Fuera de los EEUU, encontramos varios proyectos referentes dedicadas a la creación de recursos en Latino América. Esta es una región diversa compuesta por sociedades tradicionalmente machistas, altas tasas de feminicidios y violencias de género, leyes que criminalizan los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres y de las personas LGTBIQ+, y un contexto de impunidad en el cual rara vez las leyes y autoridades actúan o investigan los delitos. Este contexto da pie a un panorama especialmente efervescente de colectivas y redes feministas y ciberfeministas que llevan años trabajando, de manera principalmente voluntaria y activista, en la auto-organización de iniciativas y creación de estrategias locales y regionales para mitigar las VMD y las VM en sus territorios.

## Acoso.online

Acoso.online<sup>14</sup> nace primero en Chile como una respuesta urgente, voluntaria y necesaria para las mujeres y personas LGTBIQ+ que día a día sufren violencia de género a través de la publicación no consentida de imágenes y vídeos sexuales o eróticos. En palabra de una de sus integrantes, el objetivo en el 2017 *“fue de crear una plataforma en la que se rompiera también esta idea de que las mujeres tenemos la culpa, de que las mujeres tenemos la culpa por usar tecnologías, por ejercer nuestra sexualidad de manera libre o simplemente por ser mujeres”* (Acoso.online, 2021).

14 <https://acoso.online/>

Se constituye como la primera página web que brinda información en castellano ante este tipo de violencia de género facilitada por Internet y las tecnologías de información y comunicación (TIC). Acoso.online brinda orientación a víctimas de 17 países de América Latina y El Caribe, así como en el Estado Español<sup>15</sup>. Acoso.Online es un proyecto independiente, sin afiliación institucional. No obstante, la escala regional de este proyecto solo es posible gracias al apoyo de las organizaciones locales que levantaron los contenidos legales y judiciales en cada país.

Teniendo en cuenta que la publicación no consentida de imágenes y vídeos sexuales puede ser la forma de VMD más denunciada en todas las regiones del mundo, y porque afecta de manera desproporcionada a las mujeres y personas LGTBIQ+ y porque se detectó que faltaba un espacio que listara los recursos y estrategias que se pueden activar para resistir y contrarrestar estas publicaciones, Acoso.Online se ha vuelto el portal de referencia para los países de habla hispana para encontrar información y recursos actualizados acerca de esta VMD.

La página web ofrece 5 secciones en las cuales se pueden encontrar claves para resistir por varias vías la publicación no consentida de imágenes y vídeos sexuales: 1) Reportando el caso a las plataformas de Internet; 2) Conociendo las leyes que pueden ayudarte; 3) Denunciando a la justicia; 4) Resistiendo y tomando el control sobre la tecnología; 5) Abriendo un diálogo con tu comunidad.

Además en 2021, han publicado un repositorio de emergencia que contiene recursos útiles para una diversidad de comunidades. En boca de una de sus integrantes: *“Hemos desarrollado una serie de materiales en los que damos recomendaciones sobre cómo llevar estas prácticas con la comunidad. Y bueno, tenemos una guía de para recintos educacionales porque sabemos que muchas de la difusión de contenido íntimo sin consentimiento y violencia digital se da en las escuelas y también sabemos que no existen protocolos para atenderlos. O sea, qué hacer para que las niñas y los niños estén seguros en Internet y se esté vinculando también con la escuela? Porque pasa que muchas veces se dan las agresiones entre padres y lo que hacen las autoridades de las escuelas es como confrontarlos. También, tenemos propuestas de estándares mínimos para plataformas para poder generar sus estructuras y que sean respetuosas y amigable con los derechos humanos de las personas. El año pasado hicimos una guía para cobertura periodística, porque nos hemos encontrado muchas veces con notas periodísticas en las que se estigmatiza y se revictimiza a las personas, en las que se confunde mucho estos términos que hablan de violencia digital y se refieren al sexting cuando nada tiene que ver. También tenemos un documento en donde hacemos recomendaciones para proponer políticas públicas, cómo construir desde la política pública herramientas para erradicar la violencia digital contra las mujeres y contra la comunidad de la diversidad sexual” (Acoso.online, 2021).*

---

15 <https://acoso.online/>



Figura 12: Flyer lanzamiento capítulo Estado Español de Acoso.online/es

Finalmente apuntar que han desarrollado otros recursos como un juego de mesa y un bot en Telegram que facilita que personas puedan ser redirigidas a los recursos de [acoso.online](http://acoso.online) que podrían necesitar en ese momento: *“Puedes ingresar a través de un bot de Telegram e ir al chat y este te va dando algunos consejos sobre qué hacer si estás pasando por esto. Y igual es muy amigable porque tiene gifs de gatitos y tiene cosas muy bonitas que hacen justo que las personas estén como tranquilas y que podamos hablarlo de manera tranquila. También tenemos un juego de mesa hazlo tú misma, que también es para hablarlo con la comunidad. La idea de esto es que las comunidades específicamente escolares o de trabajo, sepan qué es la difusión de contenido íntimo sin consentimiento y lo puedan trabajar con sus comunidades de manera independiente”* (Acoso.online, 2021).

Otro proyecto ubicado en Latinoamérica y creado en 2017 es [Ciberseguras](https://ciberseguras.org/)<sup>16</sup>. Se definen de la siguiente manera: *“Somos varias, cada una con distintos poderes, venimos de diferentes galaxias pero constelamos juntas. Nuestro espacio compartido es la red y nos unimos para ahuyentar a las fuerzas ocultas que nos atacan. Para hacerles frente, conspiramos en aquelarres ciberfeministas. Ciberseguras es el fuego que nos reúne en un círculo de goce, baile y encuentro. Aquí aprendemos juntas”*. Esta colectiva informal funciona como una red que coordina los esfuerzos entre diversos proyectos ciberfeministas ubicados en Latino América y que se compone de las siguientes colectivas: Clandestina (Brasil), Ciberfeministas GT (Guatemala), Derechos Digitales (Chile-México), Dominemos la tecnología - APC, Luchadoras (México), Nodo Común (Bolivia) y SocialTIC (México). Su pagina web intenta mapear los recursos en seguridad digital con perspectiva feminista y ponerlas a disposición en su buscador. A parte funcionan con una red para hacer incidencia en temas de VMD en la región.

16 <https://ciberseguras.org/>

## La línea de atención masiva

En esta categoría encontraremos diferentes ejemplos de líneas de atención que tienen modelos de funcionamiento muy diferentes pero que comparten el hecho de orientarse hacia a un gran número de personas. Están pensadas para comunidades internacionales o para una escala nacional y eso impacta en su manera de llevar a cabo el trabajo de atención y apoyo que brindan.

## Coalition against online abuse

Empezamos con la Coalition against online abuse<sup>17</sup>, una coalición creada en 2020 y que cuenta con más de 40 organizaciones que ofrecen apoyo colectivo a periodistas, reforzando su seguridad digital y capacitando a los medios de comunicación en general para mantener a sus empleadas más seguras en línea. La coalición se orienta a las personas que se identifican como mujeres periodistas y periodistas de color y a las salas de prensa en general. La coalición ha sido fundada por Craig Newmark Philanthropies y la International Women's Media foundation. La IWMF ofrece apoyo y formaciones en seguridad digital con perspectiva de género a miles de mujeres periodistas. El Consejo de Administración de la IWMF es una junta directiva formada por un grupo diverso de periodistas veteranas, personalidades de los medios de comunicación y líderes empresariales que trabajan en fortalecer el papel de la mujer en el periodismo.

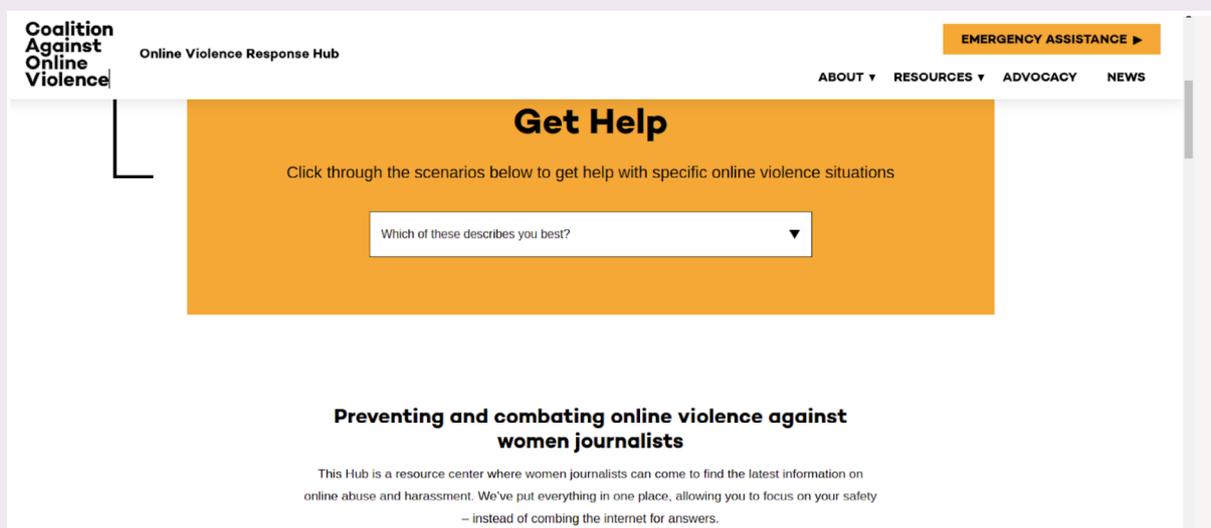
Como se apuntaba en la introducción, el colectivo de mujeres periodistas ha sido uno de los primeros en recibir acoso y VMD y en llamar la atención a nivel internacional sobre esta situación mostrando el impacto que estas violencias tenían en su capacidad de llevar a cabo su trabajo, en cómo las VMD pueden silenciar las voces de las mujeres o llevarlas a la autocensura y cómo dañan sus oportunidades profesionales y económicas. También han mostrado la falta de comprensión y apoyo que recibían de sus compañeros y editores de prensa respecto al acoso que recibían online. Este contexto particular ha motivado la creación de recursos y líneas de atención específicas orientados a este colectivo profesional. Como nos cuenta una de las integrantes de la coalición: *“Un informe realizado por la International Women's Media Foundation sobre el abuso en línea y su efecto en las mujeres descubrió que el 70 por ciento de las mujeres periodistas han experimentado algún tipo de acoso o ataque en línea en el pasado. Y esto tenía graves consecuencias para ellas en su trabajo diario como periodistas, ya que un tercio de ellas se planteaba dejar la profesión debido a los ataques y amenazas en línea. Así que para la IWMF, esta es una estadística realmente alarmante. La IWMF trabaja a nivel mundial para apoyar a las mujeres periodistas de todo el mundo a informar y llevar a cabo su trabajo de forma segura”* (Coalición contra el abuso en línea, 2021).

17 <https://www.iwmf.org/coalition-against-online-violence/>

A través de conversaciones y grupos focales con mujeres periodistas han lanzado varios cursos online en la plataforma Totem<sup>18</sup>. Estos han sido localizados en castellano y árabe:

*“La idea del curso conoce a tus trolls es introducir a las periodistas a la idea de entender quién las ataca y por qué puede estar atacándolas. ¿Son ataques patrocinados por el Estado? ¿Son grupos online de extrema derecha o grupos muy religiosos o políticos los que las atacan? Porque lo que descubrimos a través de los grupos de discusión con las periodistas es que a menudo solo veían que estaban siendo atacadas en línea, pero no podían realmente entender quienes las estaban atacando y por qué motivos” (Coalición contra el abuso en línea, 2021)*

*“El segundo curso, mantener la privacidad. Este también surgió de los grupos de discusión y de las conversaciones con expertas, donde nos dimos cuenta de que las periodistas tienden a poner en línea mucho contenido sobre ellas. Se les ha animado a hacerlo en los últimos 10 años con el crecimiento de las redes sociales, y muchos de esos datos se están utilizando para acosarlas e intimidarlas. Así que este curso está realmente diseñado para educar a la gente sobre qué datos es mejor mantener en privado y por qué y cómo eliminar los datos de Internet una vez que están en línea. Estos dos cursos han sido creados para periodistas, pero son igualmente aplicables para defensores de los derechos humanos, activistas y otras personas que quieran aprender más sobre el abuso en línea y la privacidad de los datos” (Coalición contra el abuso en línea, 2021).*



**Figura 13: Online Violence Response Hub**

18 <https://totem-project.org/>

En 2021, la Coalition against online abuse ha lanzado un hub de recursos después de realizar un estudio con todas las organizaciones parte de la coalición en la cual identificaron que resultaba difícil encontrar los recursos adecuados cuando los necesitabas y/o cuando estabas bajo ataque: *“Se trata de un sitio web al que se podrá acudir para encontrar todo lo relacionado con la violencia en línea. Será un lugar que ofrecerá información actualizada sobre la investigación, por ejemplo, de la violencia en línea. Presentaremos el trabajo de personas y organizaciones que trabajan para apoyar a los periodistas y a las salas de redacción. Y si también eres un aliado y quieres apoyar a alguien, puedes ir aquí también para encontrar información sobre la violencia en línea. Así que podrás mirar y buscar diferentes tipos de investigación. Por ejemplo, si quieres apoyar a alguien puedes escribir. Quiero apoyar a alguien. Me interesa la violencia en línea y el apoyo a la seguridad digital. Y te mostrará todos los recursos que tenemos actualmente, tanto de IWMF como de la coalición y de otros lugares”* (Coalición contra el abuso en línea, 2021).

## SaferNet

SaferNet es una organización sin ánimo de lucro creada en 2005 en Brasil. SaferNet Brasil ofrece un servicio de orientación anónima y confidencial sobre delitos en Internet y violaciones de los derechos humanos. Su equipo está formado por profesionales especializados para orientar sobre cómo prevenir algunas violencias online, qué hacer para denunciar y, cuando resulta posible, facilitar la identificación de instituciones sanitarias y/o de asistencia social que puedan realizar un servicio presencial lo más cerca posible de la persona que las contacta. El proyecto se define como una helpline<sup>19</sup> para dar apoyo a las personas que enfrentan cibercrimes y violaciones de sus derechos humanos en el Internet y los espacios digitales, y luego se define también como una hotline<sup>20</sup> al ser el espacio donde se pueden denunciar VMD y delitos online contra los derechos humanos: *“Ofrecemos apoyo individual sobre cómo prevenir y denunciar la violencia en línea, como el grooming, la sextorsión y el intercambio no consentido de imágenes íntimas, el ciberacoso y los problemas relacionados con los derechos humanos. Es un servicio basado en la web. Así que ofreceremos asesoramiento a través de chats y correo electrónico [...] Ofrecemos sobre todo apoyo psicológico a las supervivientes con problemas emocionales, asesoramiento a las familias y a los educadores sobre qué hacer si conocen a una víctima y proporcionamos también información legal sobre cómo acceder al sistema de protección y salud mental.”* (Safernet, 2021).

Esta línea puede también escalar casos directamente a las plataformas de redes sociales que los consideran como socios de confianza: *“Denunciamos todo lo que se comparte sin consentimiento a los pilotos que establece Facebook. Tenemos una asociación en este tema con ellos y podemos escalar a algunas otras plataformas como socios de confianza”* (Safernet, 2021).

19 <https://new.safernet.org.br/helpline>

20 <https://new.safernet.org.br/denuncie>

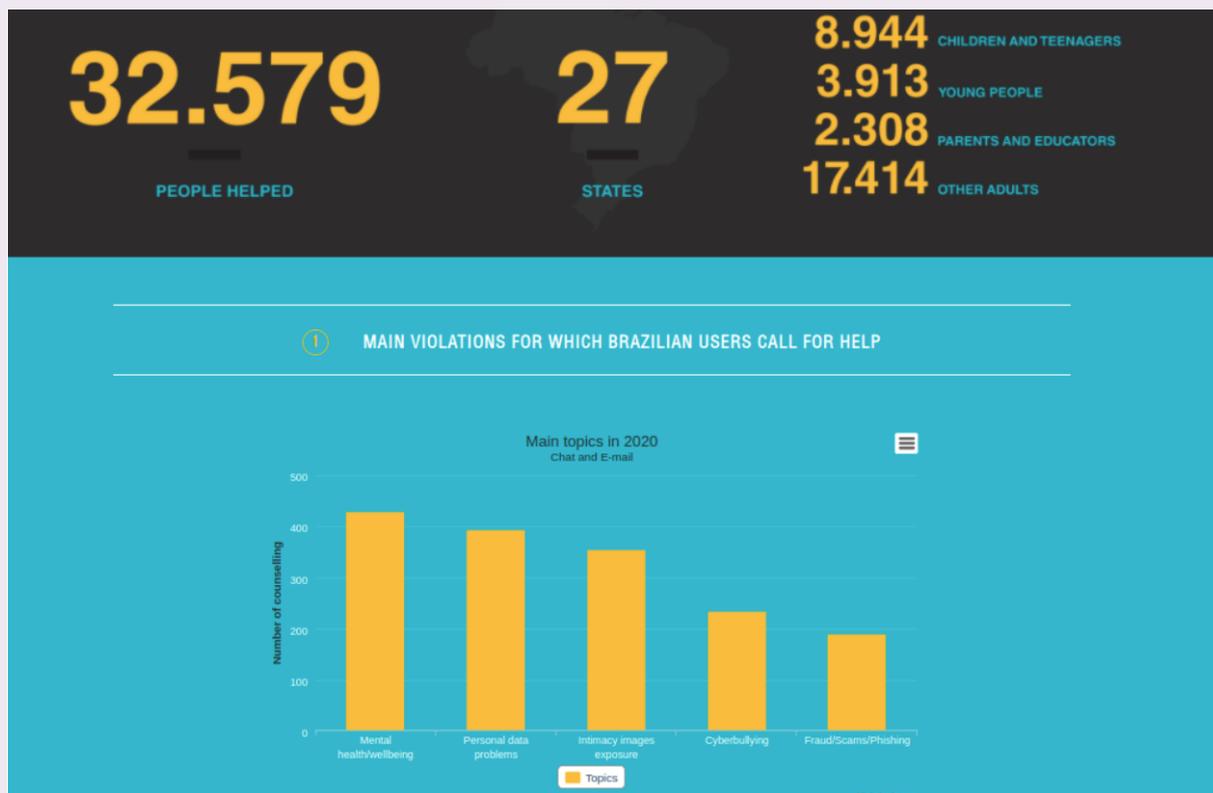


Figura 14: Visualización estadísticas Helpline

Sus canales mantienen el secreto y la confidencialidad de toda la información proporcionada por las personas usuarias. Los mensajes solo son accedidos por el equipo especializado y solo pueden ser revelados a las autoridades en situaciones de sospecha o confirmación de violencia grave contra niños, niñas y adolescentes. Utilizan técnicas de criptografía para proteger su información. Como canal de denuncia, son la entidad oficial en Brasil responsable de compilar los ataques a derechos humanos, discurso de odio de género y LGTBQfobia en Internet. También compilan datos acerca de estas diferentes VMD y otros ciberdelitos y los ponen a disposición con una visualización de datos en su página web, lo que les transforma en un observatorio de las violencias en Internet.

Una de sus participantes comparte por ejemplo acerca de los datos que colectaron durante la época de confinamiento causado por la crisis del Covid19: *“Hemos notado un aumento significativo de las denuncias que se nos comparten y, por ejemplo, de material de abuso sexual. Y si se puede ver que el discurso de odio contra las mujeres, siete a ocho por ciento de aumento en comparación con 2018 [...] El tema principal para 2020 es la salud mental. Entonces la situación más común reportada por las víctimas está relacionada con el intercambio no consensuado y, por supuesto, todas las situaciones que implican la exposición de imágenes íntimas. Pero la pandemia de la salud mental se convirtió en la primera y no tenemos una línea de ayuda para la salud mental, sólo una línea de crisis para prevenir el suicidio”* (Safernet, 2021).

Finalmente, destacamos que Safernet son miembros de la red internacional INSAFE e INHOPE creadas en 1999. Estas organizaciones colaboran entre ellas *“a través de una red de Centros para la Seguridad en Internet (SIC) en más de 40 países, que suelen incluir un centro de concienciación, una línea de ayuda, una línea de atención telefónica y un panel de jóvenes. Los centros nacionales de sensibilización se centran en la concienciación y comprensión de los problemas de la seguridad en Internet y las nuevas tendencias. Llevan a cabo campañas para dotar a los niños, niñas, jóvenes, padres, cuidadores y profesores de las habilidades, conocimientos y estrategias necesarias para mantenerse seguros en línea y aprovechar las oportunidades que ofrece Internet y la tecnología móvil. Las líneas de ayuda ofrecen información, asesoramiento y asistencia a niños, niñas, jóvenes y padres sobre cómo hacer frente a los contenidos nocivos, los contactos nocivos (como el grooming) y las conductas nocivas (ciberacoso o sexting)”*.

## Cyberharassment Helpline

Pasamos ahora a presentar<sup>21</sup> Cyberharassment Helpline<sup>22</sup> creada en 2016 por la Digital Rights Foundation<sup>23</sup> en Pakistán. Es una línea de ayuda para las víctimas de acoso y violencia en línea. La línea proporciona un servicio gratuito, seguro y confidencial. Proporcionan asesoramiento jurídico, apoyo a la seguridad digital, orientación psicológica y un sistema de derivación a las víctimas de acoso en línea. Es la primera línea de este tipo en Pakistán, y seguramente también una de las primeras líneas con estas características a nivel mundial.

La idea viene de largo y su concreción es la culminación lógica del trabajo de DRF en materia de género y tecnología, específicamente el proyecto Hamara Internet (que se traduce como *“nuestro internet”*), donde realizaron entre 2014 y 2015 diversas sesiones de seguridad digital y en contra del acoso en diversos colegios y universidades de Pakistán. Se encontraron que muchas mujeres jóvenes habían enfrentado situaciones de acoso en línea, pero que no tenían un lugar donde acudir para recibir asistencia. La idea se hizo aún más urgente después del brutal asesinato *“por honor”* de Qandeel Baloch, una celebridad de las redes sociales, ya que en ese momento muchas feministas y activistas se enfrentaron a acciones violentas en línea por el simple hecho de defenderla y oponerse a su asesinato.

La línea de atención pudo concebirse inicialmente gracias a una pequeña subvención y se inspiraron de líneas de atención que daban apoyo en otros países a personas víctimas de la difusión sin consentimiento de contenidos íntimos, pero ampliando los servicios a la necesidades de las mujeres paquistaníes. Respecto a este contexto específico una de las integrantes de la línea de atención explica lo siguiente: *“Aquí hay un concepto de honor, ligado a las mujeres, y existe el concepto de que se cubran de*

21 [Esta presentación esta basada en una entrevista realizada por correo electrónico con DRF en 2019 y que ha sido actualizada en base a su presentación durante los webinarios acerca de líneas de atención feministas.](#)

22 <https://digitalrightsfoundation.pk/cyber-harassment-helpline/>

23 <https://digitalrightsfoundation.pk/>

*cierta manera. Si no se cubren o son vistas con hombres o andan con ellos, entonces pueden ser chantajeadas en base a eso. Y eso es algo que hemos observado en 2016. Hubo más de doscientos casos de crímenes de honor en Pakistán” (DRF, 2021).*

La línea es operativa de lunes a viernes (9 AM a las 5 PM), aunque durante el confinamiento causado por la crisis del Covid19 expandieron sus horarios a 24/7. Dada la falta de acceso de Internet y la brecha digital de género, la línea puede ser también contactada a través de un número de teléfono gratuito cuando las personas llaman desde teléfonos fijos y con costos compartidos cuando llaman desde móviles. Además, este medio ayuda a garantizar la confidencialidad de las personas que las llaman ya que no se requiere una cuenta o dirección de correo electrónico para poder contactarlas. Además de la línea telefónica, también se comunican por correo electrónico ([helpdesk@digitalrightsfoundation.pk](mailto:helpdesk@digitalrightsfoundation.pk)), y también les llegan peticiones de consulta en su página Facebook. Sin embargo, en esos casos piden a las personas cambiarse a un modo de comunicación más seguro como la línea telefónica.

Respecto al personal que atiende la línea trabajan de la siguiente manera: *“La estructura de la línea de ayuda es que hay una responsable de programa y luego tenemos otras tres personas especializadas que trabajan en la línea de ayuda. Una es una experta legal, otra una profesional de salud mental y hay una experta en seguridad digital. Estas personas han formado a los agentes de la línea de ayuda para que puedan atender las llamadas y asesorar a las denunciantes cuando llamen. Debido al carácter sensible y urgente de estas denuncias, es muy importante que quien las atiende esté familiarizada con todas las medidas preventivas y las estrategias y que tengan una perspectiva de género. Por eso se ha decidido que haya tres expertas que apoyan al personal de la línea de ayuda. Cuando llega un caso, si se necesita la opinión de una experta o algún tipo de asesoramiento jurídico, los agentes de la línea de ayuda se ponen en contacto con las expertas. De lo contrario, se ocupan del caso por sí mismos porque han sido formadas para ello” (DRF, 2021).*

Respecto a los servicios que proporcionan, *“la línea de ayuda actúa como una referencia y escalamos nuestros casos con las plataformas de medios sociales porque tenemos canales de escalada con Facebook y su piloto NCSI. También tenemos el ensayo en línea de la Fundación de Vigilancia de Internet para la pornografía infantil en línea. Así que somos capaces de escalar el contenido y conseguir que se retire. Y también podemos ayudar a las denunciantes a presentar una denuncia ante las fuerzas del orden de Pakistán. Y también hay mujeres, chicas jóvenes que quieren salir de familias tóxicas o de relaciones abusivas. También las ponemos en contacto con casas de acogida en Pakistán. Y entonces podemos remitir una denuncia, y todo esto va más allá de los servicios de seguridad digital y la asistencia jurídica que ofrece la línea de ayuda” (DRF, 2021).*

La integrante de la línea cuenta que resulta *“importante para nosotras, como personas que gestionamos la línea de ayuda, que trabajamos en la línea de ayuda, que tengamos ciertos protocolos de seguridad y uno de los principales protocolos esenciales es que hacemos que todas las que trabajan en la línea de ayuda mantengan un acuerdo de*

*no divulgación para que la confidencialidad y la privacidad sea asegurada y que no guardemos ningún dato personalmente identificable. Así, nadie puede entender esos datos, excepto el que los maneja o guarda” (DRF, 2021)<sup>24</sup>*



**Figura 15: Banner about the Cyberharassment Helpline**

Las personas que atienden la línea no recopilan datos e informaciones personales identificables, sin embargo, solicitan información demográfica que las personas que llaman pueden proporcionar de manera voluntaria, como por ejemplo su género, edad, ubicación geográfica, indicadores de salud mental, naturaleza de la queja, etc. También se toma notas en las llamadas, donde se refieren a quienes llaman y las alientan a que las mantengan informadas sobre sus casos para facilitar su acompañamiento en el tiempo. Todo ello les permite publicar informes anuales<sup>25</sup> acerca del panorama de las violencias online en Pakistán y poder funcionar también como un observatorio de las VMD. La línea es miembro de CiviCERT y comparte dos veces al año un análisis con los otros miembros acerca de los casos de respuesta rápida que acompañan, y un análisis de los ataques, amenazas digitales y tendencias que puede detectar a nivel de Pakistán.

En términos de cobertura, todos los principales periódicos y canales de noticias han hecho referencia al lanzamiento de la línea. Esto brindó una gran oportunidad para mejorar su alcance y facilitar la concienciación respecto a su rol y necesidad. Además, DRF se ha comunicado con otros socios de Pakistán para animarlos a remitirles casos relacionados con violencias en línea contra las mujeres. También han difundido publicidades en las redes sociales, y han desarrollado anuncios para periódicos en idioma urdu y anuncios en programas de radio regionales. Finalmente *“organizamos sesiones, conferencias, y luego vamos a las escuelas y universidades para iniciar un discurso en torno al acoso en línea y también para educar a los niños y niñas y las estudiantes universitarias para que puedan tomar ese mensaje y difundirlo también.*

<sup>24</sup> Digital Rights Foundation Cyberhassment helpline Privacy Policy: [https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2020/06/DraftPolicy\\_1.8\\_02.06.2020.pdf](https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2020/06/DraftPolicy_1.8_02.06.2020.pdf)

<sup>25</sup> Digital Rights Foundation Cyberhassment helpline Annual helpline Report 2020: <https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2021/02/Helpline-Report-2020.pdf>

*Y también es muy importante que conozcan sus derechos legales para que puedan ayudar a otra persona que esté sufriendo ese tipo de problema. Y porque lo que hemos visto es que la mayoría de las denunciantes se encuentran en la franja de edad de 14 a 25 años, para protegerlas como medida preventiva, nos dirigimos a ellas” (DRF, 2021).*

La mayoría de las llamadas que reciben son de mujeres (55%) o tratan de casos en los que las mujeres son las víctimas o el blanco de los ataques y violencias. Sin embargo, también reciben una buena cantidad de llamadas por parte de hombres. A menudo los hombres que se les acercan no experimentan el mismo estrés mental ni el mismo traumatismo que experimentan las mujeres. Además, dado que los hombres no se enfrentan a los mismos problemas de movilidad, pueden más fácilmente remitir sus casos a las agencias encargadas de aplicar la ley.

En los primeros cuatro meses de funcionamiento (del 1 de diciembre de 2016 al 31 de marzo de 2017), la línea de ayuda recibió 535 llamadas: 406 casos individuales y 116 llamadas de seguimiento. Entre 2016 y 2020 han atendido en total 7790 casos, y solo para 2020 atendieron 2551 llamadas, mostrando un aumento del número de llamadas de un año hacia el siguiente. Además han experimentando también, un incremento enorme de llamadas y reportes de VMD durante el confinamiento en 2020: *“Vimos un aumento en los casos de acoso en línea y hubo un aumento del 500% en los casos de difamación en línea y un aumento del 1200% en los casos de discurso de odio en comparación con 2019” (DRF, 2021).*

Los tres casos más comunes de violencias relatados tenían que ver con: la suplantación de identidad y perfiles falsos, el uso no consensual de información (imágenes/vídeos) y finalmente, la extorsión y el chantaje. De acuerdo con los datos generados por su muestra, el acoso en línea se da sobre todo en Facebook y en WhatsApp.

La parte más difícil de su trabajo es lidiar con las agencias encargadas de hacer cumplir la ley, que suelen carecer de personal suficiente, estar mal equipadas para tratar de cuestiones de tecnología y no suelen estar sensibilizadas en las cuestiones de género. Además, las oficinas de delitos cibernéticos solo se encuentran en las capitales de las provincias de Pakistán, dificultando su acceso por parte del resto del país. Su experiencia las ha ayudado a mapear las brechas dentro de las instituciones existentes a la hora de tratar las tecnologías digitales y los problemas de violencia de género relacionados y han realizado sesiones de capacitación con los departamentos gubernamentales y las fuerzas del orden para sensibilizarlos sobre los problemas que enfrentan las personas que llaman.

Finalmente a nivel de retos, destacan la dificultad de escalar casos a plataformas como Facebook que no están equipadas para entender el contexto cultural de Pakistán: *“Así que es importante ser capaz de entender el contexto del país y ser capaz de construir eso con las empresas de medios sociales. Y creo que esto es algo con lo que todavía luchamos porque a veces vemos que las mujeres sacan fotos de chicas jóvenes fumando o haciendo algo que su familia no aprueba. Y se suben a la red y no se retiran porque fueron tomadas en un espacio público. Así que es algo con lo que estamos luchando constantemente y haciendo malabares con las empresas*

*de medios sociales” (DRF, 2021). Finalmente el tema de la financiación de la línea de atención representa un desafío constante: “Los retos que hemos encontrado hasta ahora como la sostenibilidad porque la línea de ayuda es un proyecto financiado. ¿Y qué pasa si no hay financiación? ¿Cómo lo mantenemos? ¿Cómo lo gestionamos? Y para ello, hemos creado ciertos recursos para que la gente pueda obtener ayuda. Y uno de ellos es un portal de abogados y profesionales que pueden ofrecer servicios legales gratuitos a las mujeres que sufren acoso en línea, por ejemplo” (DRF, 2021).*

## La línea de atención feminista local

Este tipo de línea de atención suele estar compuesta por compañeras feministas que han sufrido ellas mismas y/o dan apoyo a otras compañeras feministas enfrentando VMD. Suelen ser equipos relativamente pequeños en los cuales las participantes tienen conocimientos multidisciplinarios, una amplia experiencia y trayectoria con temas de autodefensa feminista y seguridad digital. Suelen a veces venir de otras áreas del acompañamiento feministas para personas que enfrentan violencias machistas (acompañamiento para el aborto, personas sobrevivientes de violencias sexuales, etc). El trabajo de apoyo no suele ser puntual si no que suelen acompañar las personas que las llaman a medio o largo término. Suelen también producir investigaciones y diagnósticos acerca de la situación respecto a VMD en su contexto, y desarrollan procesos de reflexión acerca de los valores y principios feministas de su trabajo. La sostenibilidad de estos proyectos suele combinar una mezcla de financiación a través de subvenciones y donaciones y trabajo voluntario por parte de sus participantes. Su nivel de visibilidad y apertura a la recepción de casos o llamadas suele depender de sus capacidades internas para poder darles apoyo.

## Crash Override Network

Una de las primeras líneas de atención de estas características es Crash Override Network<sup>26</sup>, una organización sin ánimo de lucro fundada en EEUU en 2015 por Zoe Quinn y Alex Lifschitz después de sufrir casos muy mediáticos de abuso y acoso online ocurridos en el marco del #gamergate. En 2016, Zoe Quinn junto a Anita Sarkeesian presento su experiencia en las Naciones Unidas sobre el acoso en línea<sup>27</sup>.

<sup>26</sup> <http://www.crashoverridenetwork.com/about.html>

<sup>27</sup> Working Group on the Digital Gender Divide Recommendations for action: bridging the gender gap in Internet and broadband access and use March 2017, <https://www.broadbandcommission.org/Documents/publications/WorkingGroupDigitalGenderDivide-report2017.pdf>

Este informe fue muy criticado por varios movimientos ciberfeministas, y por parte de las participantes invitadas a participar de ese grupo de trabajo en las Naciones Unidas. El texto final de las recomendaciones no fue consensuado con estas personas.

Crash Override Network se define como una organización *“puramente defensiva, utilizamos métodos probados y humanos para combatir el abuso en línea, poniendo las necesidades, la privacidad y el consentimiento de nuestros clientes por encima de todo. El abuso en línea es un tema muy amplio que puede significar muchas cosas para muchas personas, por lo que es importante saber qué es exactamente lo que podemos manejar. Adoptamos un enfoque múltiple que implica trabajar con individuos, socios tecnológicos, organismos policiales y legislaturas”*. Este proyecto ha publicado poca información acerca de cómo funciona y a quién da apoyo, eso se debe a la necesidad de protegerse de posibles ataques por parte del movimiento alt right en general. Pero se entiende que han dado apoyo a varias personas con un perfil activista feminista que enfrentaban casos de acoso online extremos.

En la misma línea, en 2019 Anita Sarkasian, otra importante activista feminista americana que también ha sufrido torrentes de acoso y VMD ha lanzado una línea de ayuda formada por voluntarias y orientada a dar soporte a las personas que participantes de comunidades gamers en EEUU, the Games and Online Harassment Hotline<sup>28</sup>. Es una línea de apoyo emocional gratuita, confidencial, basada en mensajes de texto. Ha sido creada para gamers incluyendo jugadoras, desarrolladoras, streamers. A día de hoy existe poca documentación acerca de esta línea y no hemos conseguido contactar con ellas para conseguir más información pero creemos que es un proyecto importante porque las comunidades gamers son muy sujetas a procesos de acoso online y VMD. Esperamos que den a conocer mejor su proyecto y otras comunidades puedan replicar su modelo en otras regiones del mundo.

## Clinic to end tech abuse

Finalmente, otro proyecto creado en 2019 y ubicado en EEUU, más concretamente en la ciudad de Nueva York, nos parece tener un acercamiento muy innovador. La Clinic to end tech abuse<sup>29</sup> está compuesta por expertas voluntarias que trabajan directamente con las personas supervivientes para determinar si alguien está utilizando la tecnología para hacerles daño, y qué pueden hacer para mantenerse a salvo. Estos encuentros se realizan generalmente presencialmente en clínicas en las cuales una persona experta en seguridad digital, una persona sobreviviente y la persona que le da acompañamiento en el circuito de atención de violencia machista, se encuentran para llevar a cabo un análisis en profundidad de la situación de la persona sobreviviente respecto a sus dispositivos y espacios digitales, para poder determinar si están comprometidos y que tipo de acciones deberían activarse para volver a asegurar su seguridad en estos espacios. Las voluntarias de la clínica son estudiantes de posgrado y profesionales con experiencia en campos como la seguridad informática, la interacción persona-ordenador y la informática para comunidades marginalizadas. Reciben una formación especial sobre la detección de abusos relacionados con la tecnología y el trabajo con personas que han sobrevivido un trauma. El trabajo con las clínicas se realiza gracias a una colaboración con la Oficina del Alcalde de Nueva York para Acabar con la Violencia Doméstica y de Género (ENDGBV).

28 <https://gameshotline.org/>

29 <https://www.ceta.tech.cornell.edu/>

También facilitan investigaciones académicas<sup>30</sup> para entender cómo los agresores pueden hacer un mal uso de la tecnología (Computer security and privacy for survivors of intimate partner violence) en colaboración con la Universidad de Cornell.

CETA participa regularmente en labores de defensa legal y política proponiendo reformas que se basan en su trabajo práctico en las clínicas y en sus investigaciones académicas. Reciben constataciones por parte de legisladores federales y estatales para proteger y empoderar a las supervivientes mediante la regulación. También asesoran a empresas tecnológicas sobre el diseño de políticas y productos que sean empáticos con las personas supervivientes. Finalmente producen recursos y guías acerca de cómo detectar malware o que temas hay que tener en cuenta a la hora de separarse de su pareja.

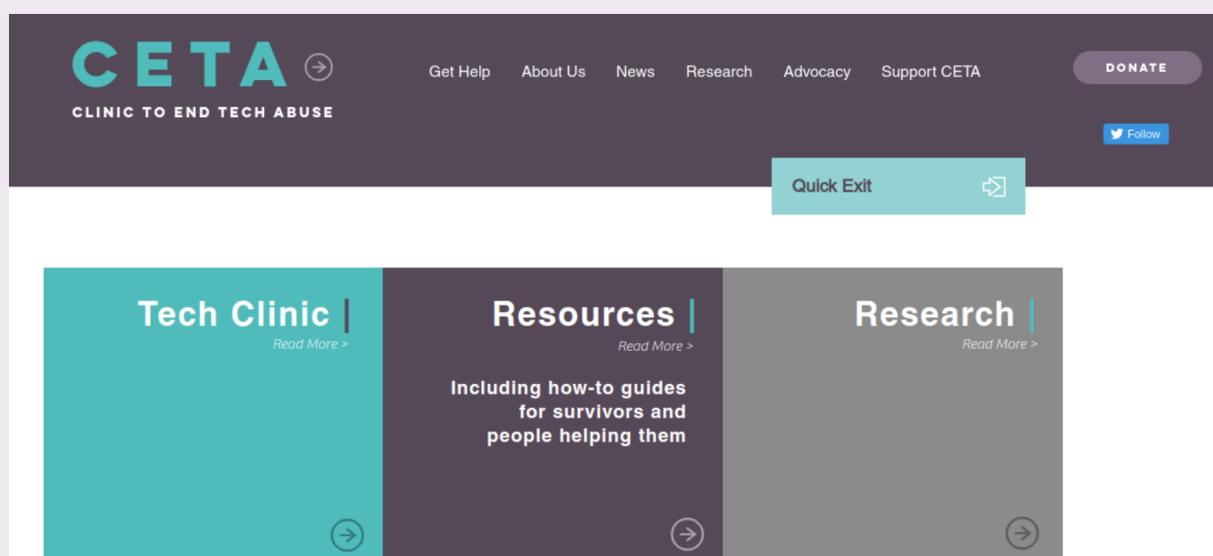


Figura 16: Homepage CETA

## Awaskbgo helpline

Awaskbgo helpline<sup>31</sup> ha sido creada en 2019 en Indonesia por la ONG Safenet. Inicialmente comenzó como una campaña durante los 16 Días de Activismo contra la Violencia de Género y se han ido ampliando como una unidad dedicada a la defensa de los casos de violencia de género en línea que acontecen en Indonesia: “A partir de nuestra observación a lo largo de 2019, trazamos un mapa de la situación en Indonesia y vemos un aumento vertiginoso de los casos de amenazas por compartir imágenes íntimas no consentidas. Las víctimas tienen miedo de la ley que podría criminalizarlas en lugar de protegerlas, como la ley cibernética, y también la ley de pornografía. Y también hay una fuente limitada de organizaciones o comunidades que prestan servicios centrados en la violencia de género en línea en Asia” (Awaskbgo, 2021).

30 <https://www.ipvtechresearch.org/>

31 <https://awaskbgo.id/>

Este extracto nos muestra que una de las motivaciones detrás de su creación es la de llenar un vacío en el panorama de la atención hacia las VM ofreciendo respuesta a las VMD. Este es un elemento común para varias líneas de atención feministas locales descritas en esta sección, se crean para dar respuesta a las VMD porque están desatendidas e invisibilizadas por los circuitos institucionales de atención a la VM. Además varias buscan poder dejar de dar respuesta solo desde los espacios informales y voluntarios y poder constituirse como un proyecto formal, visible y financiado para poder desprecariar su labor feminista activista.

Esta línea de atención tiene un extenso trabajo creando redes y colaboración con agencias y organizaciones de la sociedad civil que dan apoyo a personas enfrentando VM. En boca de su coordinadora: *“Y luego, desde mediados de 2019, nos asociamos con la Comisión Nacional de Violencia contra la Mujer como su referente. Así que somos sus consultoras de seguridad digital, no para la institución, sino para las víctimas. Así que cada vez que reciben informes sobre la violencia de género en línea le preguntan a las víctimas si quieren tener una consultoría de seguridad digital, y si dicen que sí, entonces las víctimas nos serán referidas”* (Awaskbgo helpline, 2021). Finalmente podemos destacar que están empezando una labor para facilitar contenidos y una línea más accesible para las personas sordas y/o ciegas que enfrentan VMD: *“Y próximamente estamos desarrollando contenidos educativos para las comunidades de personas ciegas y sordas con el apoyo del programa de defensoras digitales, también estamos colaborando con UNICEF, Women Empowerment y la lucha por la protección de la infancia. Nuestro objetivo ahora mismo es la colaboración y desarrollar y distribuir de forma inclusiva el conocimiento sobre la violencia de género en Indonesia”* (Línea de ayuda de Awaskbgo, 2021).

## Vita activa

Vita Activa<sup>32</sup> es una línea de atención creada en 2018 para mujeres periodistas y mujeres defensoras de derechos humanos que experimentan VMD. Atienden en inglés y castellano y su equipo está compuesto por compañeras latino americanas. Una de sus fundadoras relata la evolución en el aprendizaje interno de la colectiva acerca de cómo dar un acompañamiento desde una perspectiva feminista e integral a una persona que enfrenta VMD: *“No creo que cuando empezamos comprendiéramos el nivel de desgaste que este trabajo tiene en la salud mental [...] ¿Cómo cuidamos a una persona y la apoyamos en un momento de necesidad en el que el tiempo es esencial, cuando se está perjudicando tanto a una misma como a la comunidad? ¿Y cuando la percepción de lo que le ocurre es diferente para cada persona? [...] Así que lo que hicimos fue llevar los conceptos de apoyo emocional y empático a los espacios de acoso online. Y la forma en que proporcionamos primeros auxilios psicológicos se basa en tres preguntas [...] Así que trabajamos muy intensamente en la empatía. Trabajamos muy intensamente en el logro. Trabajamos mucho en*

32 <https://vita-activa.org/>

*las soluciones estratégicas. [...] Así que la primera pregunta es simple: ¿cómo vas con el estrés? Cuando le preguntas a una persona cómo estás, lo que estás compartiendo es una profunda preocupación por su bienestar. Las personas de Vita Activa no somos profesionales de la salud mental y no somos profesionales de la seguridad digital, somos pares, somos usuarias, y también somos comunicadoras, o periodistas, o activistas y/o feministas y hay gente no binaria también. Así que cuando una compañera te pregunta, ¿cómo estás? La conversación se establece alrededor de la mesa de la cocina virtual donde somos amigas [...] La segunda pregunta es explícame cuál es el problema? Y dar la posibilidad de dejar que una persona controle su propia narrativa y sea capaz de decir en sus términos simples. No nos centramos y no hacemos hincapié en esto se llama de esta manera o esto se llama así. Permitimos dar el espacio, mantenemos el espacio para que una persona pueda exponer su narrativa [...] La tercera pregunta es ¿qué quieres que hagamos por ti? ¿Cuál es tu deseo? [...] Y ahí es donde entramos en un espacio de construcción de soluciones con la persona que ha acudido a nosotras en la búsqueda del apoyo adecuado, dirigiéndola a otro grupo o incluso haciéndolo juntas” (Vita Activa, 2021).*

## Luchadoras Helpline

Luchadoras<sup>33</sup> es una colectiva feminista mexicana creada en 2015 que opera desde 2020 una helpline: *“Estamos operando una línea de apoyo en Luchadoras para atender principalmente a mujeres que están viviendo violencia digital en México. Esta iniciativa surge a partir de un incremento en la necesidad detectada en la recepción de solicitudes recibidas en nuestras redes sociales. La línea de apoyo tiene como acciones principales: Proporcionar un acompañamiento integral; Primeros auxilios psicológicos; Detectar necesidades o Proporcionar información: alternativas de acción, formas de reporte, contenidos sobre violencia digital, seguridad digital, contactos de posibles redes de apoyo; Escalamiento de casos a través de la elaboración y seguimiento de reportes en diversas plataformas; Canalización a organizaciones / instituciones especializadas para un acompañamiento y seguimiento óptimo” (Luchadoras HL, 2021).*

Respecto a por qué surge este proyecto, una de sus participantes nos cuenta lo siguiente: *“A raíz del acompañamiento a mujeres que viven violencia, estuvimos trabajando para crear conocimiento sobre cómo las mujeres estaban viviendo la violencia en México, para poder identificarla y también reconocerla. Y nuestro trabajo era hacer visible la violencia en la agenda pública, esto nos convirtió en un referente y también se abre una posibilidad de tener un espacio de apoyo, para las mujeres que estaban enfrentando esta violencia. Comienzan a llegar solicitudes y es en Marzo 2020 cuando decidimos ya equiparnos y poder acuerpar a otras mujeres que nos estaban buscando, para pedirnos apoyo, acompañamiento e información” (Luchadoras HL, 2021).*

33 <https://luchadoras.mx/>



Figura 17: Página Internet Feminista de Luchadoras

Respecto a su funcionamiento interno destacan lo siguiente: “Cómo funciona? Tenemos una valoración del caso. Cuando nos llega la solicitud miramos cuáles son sus necesidades junto con las mujeres damos orientación, información sobre cuáles son las alternativas o las posibles rutas, damos un acompañamiento de emergencia y contención emocional y también acompañamos en los reportes en redes sociales y en otras plataformas y también vinculamos o canalizamos con organizaciones o instituciones dependiendo la necesidad. Nosotras no contamos con un área legal pero estamos en un proceso de que se integre otra compañera abogada. Y también acompañamos en la incorporación del programa piloto de Facebook: Nunca sin tu consentimiento, que es para prevenir difusión de contenido íntimo [...] Tenemos un correo que es de la línea apoyo. También nos contactan a través de nuestras redes, a través de nuestra página web que se vincula con nuestro correo. También a través de la vinculación de otras organizaciones que reciben los casos y nos solicitan apoyo y a través de nuestra línea telefónica y por WhatsApp” (Luchadoras, 2021).

Respecto a este primer año de actividad de la helpline, nos comparten el siguiente análisis respecto al público que les llama, el tipo de VMD, la identificación de los agresores y las plataformas en las cuales ocurren estas violencias: “En el 2020 recibimos 470 solicitudes. El 85 por ciento son de México y el resto nos llegaron solicitudes de otros países. También el noventa por ciento de las solicitudes que recibimos a nuestra línea fueron mujeres y el 9 por ciento por parte de hombres. Sin embargo, de este 9 por ciento, 4 por ciento fueron hombres que solicitaban apoyo y e información para otras mujeres, sus pareja o amigas. [...] También registramos qué tipos de violencia digital se estaban presentando y partimos de la tipología de las 13

*formas de agresión contra las mujeres a través de las tecnologías que construimos con Social TIC y APC. Estas formas de violencia en la mayoría de veces pueden estar entrelazadas [...] El año pasado en México fue amenazas por difundir contenido íntimo pero también registramos amenazas de daño físico hacia ellas, hacia familiares, sus hijes, incluso amenazas de muerte. En segundo lugar, en un 28 por ciento registramos difusión de contenido íntimo y en tercer lugar, acoso, sea sexual o no. También compartirles un poco que hicimos el análisis de las personas que están generando violencia y para la mayor parte de los casos, el 50 por ciento; fueron personas que no identificaron con certeza quién era, por usar apodosos o por tener un perfil falso. El 36 por ciento fueron personas conocidas y totalmente identificables. Y el 13 por ciento, se pudo identificar a la persona pero era alguien desconocido. Y bueno para las personas conocidas, identificábamos en muchos de los casos la expareja en un 32 por ciento. Es que tienen acceso a contenido en algún momento de la relación. Las amenazaban o justo era para ejercer control de continuar en la relación. También identificamos parejas de exparejas. Y compañeros de trabajo, de estudios, profesores, amigos, seguidores, clientes, el gobierno, crimen organizado. Y técnicos en telefonía. Finalmente, las plataformas donde identificamos los ataques, son Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter, en correo electrónico, en Telegram, en sitios pornográficos, en apps de citas y el 87 por ciento fueron en aplicaciones que son filiales a Facebook. En segundo lugar, Twitter y el resto en las demás” (Luchadoras, 2021).*

Esta helpline está en su segundo año de actividad y cuenta con mucha visibilidad por el trabajo referente de la colectiva Luchadoras en investigar, diagnosticar, hacer incidencia respecto a las VMD.

## Navegando Libres

Navegando Libres<sup>34</sup> es un programa de Taller de Comunicación Mujer creado en 2020 en Ecuador para visibilizar, acompañar y mitigar la violencia de género que se da en el ámbito digital, toda agresión dada a través de la tecnología, y promover los derechos digitales de las mujeres, niñas y personas LGBTIQ. EL proyecto se centra en metodologías de acompañamiento feminista así como formar a otras compañeras en poder dar ese acompañamiento. Una de sus participantes lo define de la siguiente manera: *“Un acompañamiento que se encuentra y se posiciona desde el feminismo. Por lo tanto, para nosotras lo que quieren las sobrevivientes es lo que está en el centro. Y por eso es que nosotras hablamos de que por principio está el preguntar ¿qué es lo que necesitas? El poder brindar esta seguridad, cuidado y agencia para poder pensar cuáles van a ser las acciones que realizamos a lo largo del acompañamiento y siempre procurando el no asistencialismo. Para nosotras el no asistencialismo como la base significa operar un trabajo de hormiga. Porque significa el estar, el cuestionarnos constantemente viene de una retroalimentación. Que viene de ida y venida de las acompañadas. Y quienes acompañan el análisis conjunto de cada uno de las situaciones y la posibilidad del desarrollo de las capacidades” (Navegando Libres, 2021).*

34 <https://navegandolibres.org/>

Y también añaden de qué manera estos procesos prolongan y refuerzan mecanismos políticos en los cuales las mujeres tejen redes de sororidad: *“Y algo que nosotras hemos visto es que el acompañamiento, además de ser transgresor porque significa la posibilidad de la agencia, la posibilidad del cuidado y la posibilidad de la seguridad, significa una complicidad que se genera con la otra persona que a pesar de que está en una pantalla del otro lado, implica una complicidad de confianza entre nosotras”* (Navegando Libres, 2021).

Como muchos de los proyectos incluidos en este análisis, sus primeros pasos las llevaron a analizar el panorama de las VMD y establecer un diagnóstico de la situación y de las leyes existentes en Ecuador: *“Entonces nuestro primer reto fue entender qué es lo que estaba pasando a nivel judicial, jurídico, en el Código Orgánico Integral Penal en Ecuador, con respecto a las violencias que se dan en el ámbito digital. Si había algún tipo de unidad que trabaje los ciberdelitos. Por otro lado nos encontramos que en el 99 % de los casos existe impunidad. Porque no existe un sistema de justicia que dé respuesta frente a estos casos. Entonces, lo que nosotras nos planteamos fue: ese sistema no nos representa realmente. Sabemos que es importante para ciertas supervivientes víctimas el poder acudir a ese sistema. Sin embargo, ¿qué es lo que vamos a hacer desde nuestro lugar de feministas acompañantes para poder dar respuesta frente a las violencias?”. Este elemento de la falta de leyes y/o la impunidad se repite en el contexto Latino americano y representa también una de las motivaciones para estas colectivas feministas de dotarse de los medios, saberes e infraestructura para poder cubrir ese vacío de respuesta para apoyar las personas que enfrentan VMD.*

Finalmente respecto a cómo llevan a cabo el proceso de acompañamiento nos cuentan lo siguiente: *“Entonces nosotras tenemos un correo seguro por donde nos contactan y desde allí vamos haciendo algunas preguntas. Nos organizamos teniendo una cita virtual con la sobreviviente, ahí definimos qué es lo que se va hacer, qué es lo que ella quiere, entendemos bien el caso. Eso sería nuestro primer momento dentro de las etapas del acompañamiento, que es la recepción del caso y documentación. Y después nosotras tenemos una reunión interna donde analizamos no todos los casos, pero la mayoría. Y donde podemos definir cuáles van a ser nuestras propuestas de estrategias de acciones. También tenemos una reunión con la acompañada, donde hacemos un desarrollo de capacidades, hay un compartir de sugerencias de seguridad digital y seguridad física también en algunos casos, con respecto a su bienestar, tenemos un sistema de derivaciones para que puedan acceder a algunas compañeras aliadas, abogadas, que son un centro de protección de derechos y también a compañeras psicólogas. Entonces, en cuando ya definimos la acción, pasamos a dar un seguimiento de cómo sucede la acción. Después hay un cierre y una evaluación de cada caso. Esto nos permite tener la posibilidad dentro de la documentación de entender los mecanismos de la violencia, y de cómo las violencias se encuentran interrelacionadas [...] De esta manera la retroalimentación y evaluación nos permite también evaluarnos a nosotras mismas cómo nos sentimos en el acompañamiento y entendernos como equipo. Esto nos lleva a las estrategias y acciones de respuesta. Nosotras hemos definido como tres principales acciones de respuesta que son la denuncia interna en plataformas de redes sociales, que son algo que nos dedicamos constantemente, a pesar de que no tiene tanta respuesta como quisiéramos, pero*

*lo mantenemos haciendo como una apuesta política también. La capacitación en seguridad digital, que es la que más resulta siempre, y las acciones alternativas que a veces significan hacer público ciertos casos. Hacer denuncia masiva de ciertas cuentas y otro tipo de estrategias que quieran y que obviamente sean el deseo de la persona que está siendo acompañada” (Navegando Libres, 2021).*

## Ciberbrigadistas + SOS Digital

Las ciberbrigadistas son voluntarias bolivianas que trabajan contra la violencia digital y cuya función principal es apoyar en la prevención y reacción contra ataques y vulneración de Derechos Humanos que ocurren en entornos virtuales. SOS Digital es un programa de acompañamiento para prevenir y mitigar VMD. Ambos programas están coordinados por la Fundación Internet Bolivia y funcionan desde 2019. Dan servicios de capacitación y asesoramiento personal a mujeres de alto perfil público (políticas, periodistas, activistas, etc.) en áreas urbanas y rurales, y también a mujeres en general y personas LGBTQI+ que están experimentando violencias digitales o quieren mejorar sus capacidades de prevención al respecto.

*Respecto a estos perfiles muy diferenciados apuntan lo siguiente: “Trabajamos con mujeres en todo el país. Hay un problema de acceso y es un problema de clase y de edad. Las mujeres en general de clase media y más jóvenes, no nos escriben mucho porque ellas logran resolver sus propios problemas de violencia de género facilitadas por las TIC. Luego hay personas adultas mayores, niños, niñas, adolescentes del área rural. Básicamente son personas que están empezando su relación con las TIC. También nos escriben personas de perfil público porque están siendo constantemente agredidas, ¿no? Y necesitan también estrategias más específicas hacia ellas. Periodistas, mujeres, políticas, funcionarias públicas y activistas. Entonces, hay una diferencia entre la manera en la que estamos trabajando e enfrentando estas violencias con estas dos poblaciones” (SOS Digital, 2021).*

*También destacan lo siguiente respecto a la percepción de las VMD: “Las personas que tienen acceso a las TIC generalmente son personas que han normalizado la violencia. O quizás de alguna manera han ido desarrollando un nivel de tolerancia hacia estas violencias más alto. Entonces hay un grupo de personas que están normalizando estas violencias porque sus percepciones de la vigilancia y del material de odio que hay en línea ha alimentado esta normalización” (SOS Digital, 2021).*

*Respecto a la documentación de las VMD indican lo siguiente: “Hay una necesidad de documentar estas cosas, pero la carga hacia las mujeres que están recibiendo estas agresiones es significativa, entonces documentar resulta ser un proceso cansador y que lleva mucha energía. Entonces, nosotras estamos tratando de apoyarlas para que los procesos de documentación no sean tan pesados y todo ese proceso no caiga solo sobre la persona denunciante” (SOS Digital, 2021).*

Resulta interesante subrayar que al cabo del primer año de trabajo han publicado en colaboración con la colectiva Hackeando el machismo una guía para ciberbrigadistas<sup>35</sup> detallando las acciones de acompañamiento ante violencias digitales contra mujeres.

Finalmente nos comparten una reflexión importante sobre el fomento de la denuncia de las VMD hacia la línea de atención y sus posibles consecuencias: *“Lo que queremos evitar es depender mucho de la denuncia de las personas, o de que la línea se convierta en nuestra única fuente de información para estudiar violencias de género facilitadas por las tecnologías. Creemos que denunciar o reportar estos incidentes no es una solución. No, porque si entramos en esa lógica vamos a pensar que mientras más reportan, más datos vamos a tener, mejor vamos a poder entender la situación y vamos a poder enfrentar y prevenir la violencia. Entonces la única razón por la que denunciar es bueno resulta ser porque nos da más datos. Entonces reconocemos que dentro de la fundación que denunciar con nosotras, con el Estado, con la empresa, consume energía, consume tiempo. Entonces denunciar ya no es una solución siempre viable para las personas agredidas, porque denunciar no da soluciones ideales para las implicadas. Y es por eso que también estamos tratando de desarrollar metodologías de monitoreo en redes sociales automatizadas, si no vamos a tener que hacerlo manualmente, nos vamos a perder con las chicas en el proceso. Y en eso nos ha ayudado mucho a entender como funciona la API de Twitter. Y habría que ver cómo se realiza ese monitoreo automático en otros espacios como Tik Tok y WhatsApp. Entendemos que es súper difícil y que va a ser un proceso muy largo”* (SOS Digital, 2021).

Para complementar su comprensión de la situación y evolución de las VMD proponen usar otros métodos: *“Entonces estamos considerando armar metodologías mixtas de grupos focales, entrevistas en profundidad para rellenar estos vacíos de información y para no entrar en la misma lógica de solo consumir datos. No, porque si no estaríamos replicando la misma lógica que tanto odiamos de estas empresas de tecnología. Y también para mantener este espacio de autocuidado y de prevención. Y pues sí, ese ha sido un poco del trabajo, de repensar en cómo combatir las violencias de género facilitadas por las TIC desde una mirada interseccional y que incluya estos factores de discriminación y exclusión que están súper presentes en el país”* (SOS Digital, 2021).

---

35 [https://internetbolivia.org/file/2020/03/guia\\_vd-1.pdf](https://internetbolivia.org/file/2020/03/guia_vd-1.pdf)

## Tecnoresistencias

Tecnoresistencias<sup>36</sup> es un programa de la organización de derechos digitales peruana Hiperderechos creado en 2018 y que se constituye como un espacio para mujeres, disidencias, diversidades, y activistas que resisten ante la violencia de género en Internet.

Este programa sale de un programa anterior para crear conciencia acerca de la realidad de las VMD, investigarlas, nombrarlas y tipificarlas: *“Entonces el trabajo que se ha venido haciendo, mis predecesoras en Hiperderecho, indígenas, compañeres, es empezar a hablar y mencionar la violencia de género online. Escuchando a las personas, era como el primer paso para poder identificar estas necesidades y para poder confirmar esto que ya se tenía como de manera más gaseosa en mente, la idea de que “La violencia de género en línea existe, la violencia de género en línea es real”. Y es un poco lo que se empezó a hacer con este proyecto previo a Tecnoresistencias que fue “Conocer para resistir” (Tecnoresistencias, 2021).*

El nacimiento de este programa está relacionado con el hecho de volverse referentes en temas de VMD y empezar a recibir peticiones de apoyo y soporte: *“Es que no hay una sola manera de alcanzar la justicia de género para casos de violencia de género en línea, sino que va a depender de la reivindicación que cada persona pueda conocer o que pueda decir, y así es como un poco nació Tecnoresistencias, este centro de autodefensa digital que parte de la información ¿no? El poder conocer que tenemos derechos, el poder entenderlos para poder tomar una decisión si es que queremos o no hacer una denuncia. A partir de ese momento es que nos empiezan a llegar muchos más casos desde el canal principal que es Tecnoresistencias o en cualquiera de nuestras redes sociales, empiezan a llegar casos sobre violencia de género en línea” (Tecnoresistencias, 2021).*

Finalmente, el proyecto hace un especial hincapié en los procesos de cuidado y mitigación que se tienen que desarrollar dentro del programa: *“Y el autocuidado es un punto muy importante que trabajamos con el equipo de comunicación y con el equipo de mis compañeras en Hiperderecho. Nos vamos generando buenas prácticas para la atención y la recepción de casos de violencia de género en línea que puedan llegar, como por ejemplo más allá de hacerle un acompañamiento, saber derivar. ¿En qué momento derivarlo con otras organizaciones especializadas? Hacia compañeras o grupos de abogadas que trabajan directamente con personas de la comunidad LGBTIQ [...] Entonces existen diferentes buenas prácticas que hemos ido desarrollando a lo largo del camino. Partiendo el cuidado de las personas, del bienestar de las personas que llegan a nosotras, pero también del equipo, eh? Que sabemos todas que pueden ser muy desgastante. Y necesitamos estar bien para poder, acompañar de la mejor manera al resto de personas” (Tecnoresistencias, 2021).*

36 <https://hiperderecho.org/tecnoresistencias/>

## Algunas conclusiones sobre líneas de atención para VMD

Estas son algunas de las líneas de atención que han hecho público su labor como espacio y colectiva que da apoyo desde la distancia a personas que enfrentan VMD. Este análisis nos muestra que este es un campo de acción en pleno desarrollo. Además en el transcurso de nuestro mapeo hemos podido identificar una decena de otros proyectos feministas que también son referentes aportando apoyo a personas que enfrentan VMD pero no han formalizado o hecho público ese objetivo dentro de los objetivos de su organización o colectiva. Creemos que existen más redes y colectivas informales y organizaciones feministas que están llevando a cabo esta labor en su propio contexto, y que lo hacen motivadas por la construcción de redes de sororidad. Todos estos proyectos son una forma de infraestructura feminista en la cual se sistematizan procesos acerca de cómo se documenta, investiga, acompaña y evalúa; cuáles son las mejores maneras de apoyar, cuidar y cuidarse; y como ir conversando y compartiendo buenas prácticas acerca de este tipo de trabajo con otros proyectos.

Podemos ver que existen varios modelos de líneas de atención pero que estas generalmente comparten algunas características como:

- Las motivaciones detrás de su creación suelen tener que ver con la necesidad de cubrir un vacío respecto a la falta de iniciativas que den respuesta y apoyo a las personas que enfrentan VMD.
- Suelen empezar su labor creando datos, investigaciones, un diagnóstico respecto a las VMD y el contexto legal y de atención a las VM.
- Todas reportan a las plataformas e intentan establecer canales de comunicación directos con las plataformas comerciales de Internet, entendiendo que esta relación tiene ventajas pero también desafíos éticos y feministas.
- Contrariamente a los CERTS, centros de ciberseguridad, y helpdesks de seguridad digital, estas iniciativas se centran en las personas sobrevivientes, y desarrollan y ponen en práctica metodologías de apoyo o acompañamiento basadas en valores feministas e interseccionales.
- Estas metodologías feministas de acompañamiento incluyen un cuestionamiento activo respecto a qué datos hay que registrar y de qué maneras, y de qué maneras estos datos serán usados (informar el funcionamiento interno, evaluación de la línea de atención, investigación e incidencia, etc).

- Suelen ser proyectos bastante precarios que no cuentan con todos los recursos humanos, económicos y técnicos que necesitan para llevar a cabo su labor en buenas condiciones, a menudo deben su sostenibilidad al trabajo voluntario de sus participantes.
- Las tipologías de VMD a las cuales dan respuesta suelen ser bastante similares aunque el impacto y estrategias de mitigación de estas VMD son en esencia contextuales y están directamente relacionadas con las particularidades socio-económicas y políticas de las personas que las enfrentan.

Podemos decir que este análisis reafirma la hipótesis de introducción de que las líneas de atención son ante todo un mecanismo, un tipo de infraestructura feminista, creada por la sociedad civil auto-organizada para cubrir los vacíos y responder a las violencias estructurales que desata el sistema colonial, patriarcal y capitalista.

Este análisis también nos muestra que existen diferencias y particularidades propias a cada tipo de modelo. Destaca el hecho de que las líneas de atención enfocadas hacia las intermediarias o profesionales de los circuitos de atención a las VM es un modelo muy poco extendido aunque los proyectos que lo ilustran sean de los más antiguos que hayamos identificados en nuestro mapeo (1992 para Safety net Australia y 2000 para Safety net project). Esto nos llama mucho la atención, aún más porque se han realizado diversos estudios que han mostrado la necesidad para los y las profesionales del circuito de atención de VM de saber incorporar mejor en su atención las oportunidades y desafíos implicados por las tecnologías. Un reto que se ha vuelto a poner al orden del día durante los confinamientos causados por la crisis del Covid19 que han obligado los servicios de atención presenciales a migrar a entornos online.

Respecto a líneas de atención creadoras de recursos entendemos que es el modelo más versátil, ya que se puede centrar en el desarrollo de actividades muy diversas (producción de guías, talleres, plataformas, apps etc). Estos proyectos pueden incluir líneas de comunicación directas con personas que necesitan apoyo, pero hemos podido ver que incluso para los proyectos que no quieren o no pueden proveer una atención directa hacia las usuarias finales, estas reciben igualmente peticiones y demandas de apoyo en sus correos o canales de redes sociales. Esta situación lleva a las participantes de estos proyectos a orientar estas personas hacia otros proyectos o estructuras que si podrían darles apoyo. Esto nos muestra que no existen bastante proyectos e iniciativas en el mundo para dar apoyo a las personas que enfrentan VMD.

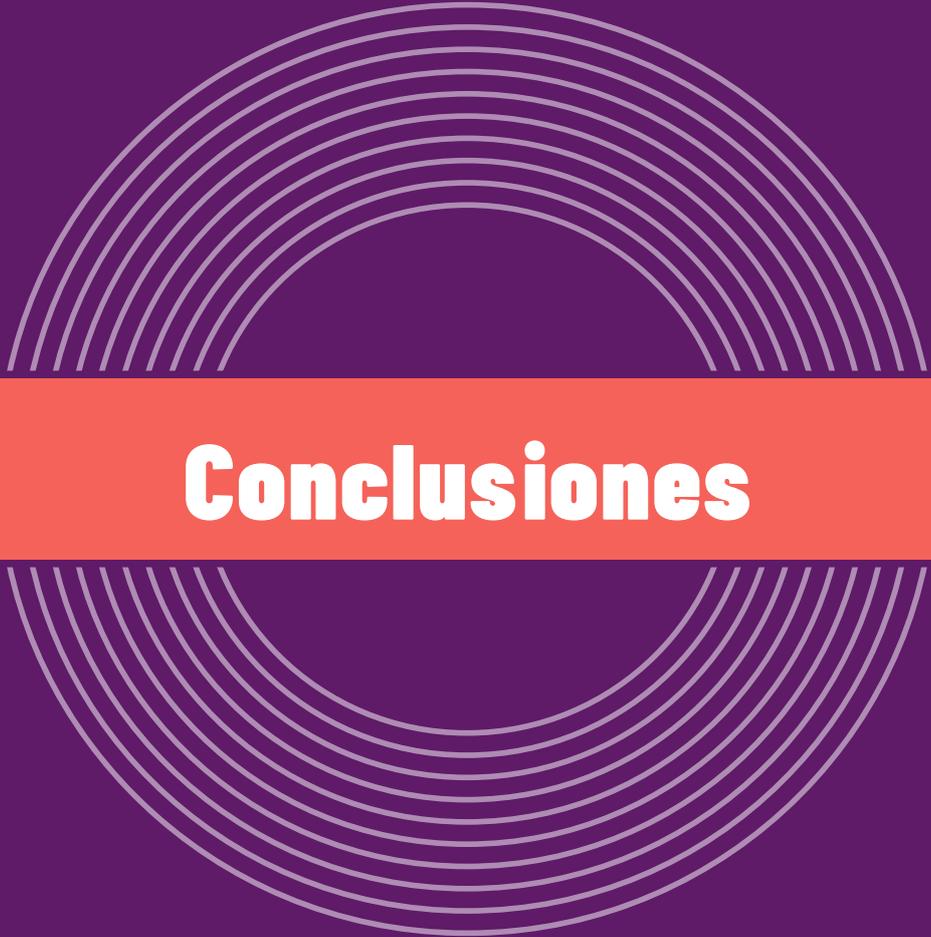
En cuanto al tercer modelo, las líneas de atención masivas, por ahora encontramos aún pocos ejemplos de estas particularidades. SafeNet funciona a escala de un país como Brasil y nos muestra como un proyecto inicialmente creado para documentar y dar apoyo a personas enfrentando violaciones de sus derechos humanos en Internet, ha tenido que incorporar a sus modelos de atención una perspectiva más feminista e interseccional. Esto se debe al hecho de que algunas de las violencias

más recurrentes a las cuales deben dar apoyo son VMD, mayormente sexpsreading, sextorsion y discurso de odio de género. Aquí lo que tenemos es un proyecto de línea de atención relacionada con las líneas técnicas más tradicionales de denuncia orientadas a delitos contra menores en Internet y otros cibercrimes que debe evolucionar y adaptar su modelo de apoyo a las características de los públicos que enfrentan estas VMD. Este ejemplo es muy diferente de las líneas de atención creadas para mujeres periodistas y salas de prensa por la IWMF y la Coalition against online abuse que surgen de la detección temprana de como las VMD están impactando y alterando significativamente las posibilidades para las mujeres de ejercer la profesión de periodista. Finalmente el caso de la Cyberharassment helpline, creada en un contexto particularmente conservador y hostil hacia los derechos de las mujeres representa un ejemplo paradigmático de aprendizaje dentro del movimiento feminista, ya que las compañeras feministas se inspiraron de otras líneas de atención que existían para dar apoyo a personas que enfrentaban la difusión no consensual de contenidos íntimos y la adaptaron a las necesidades y contexto de Pakistán.

Finalmente las líneas de atención feministas locales que dan respuestas a VMD suelen surgir de proyectos y colectivas feministas o ciberfeministas que tienen una trayectoria con la autodefensa y la seguridad digital, y al volverse referentes en su contexto dando apoyo a personas que enfrentan VMD, deciden organizarse para sistematizar su apoyo en una línea de atención. Este proceso suelen significar que la colectiva debe encontrar los medios, conocimientos y recursos para poder ampliar, estabilizar y a veces profesionalizar su labor.

En ese sentido hemos podido mapear unos 9 proyectos feministas que están dando apoyo a personas que enfrentan VMD y ya están actuando como una línea de atención informal (no publica) o están planteando volverse públicamente una línea de atención en los próximos meses.

Pasamos ahora a las conclusiones finales de este informe así como algunas preguntas y recomendaciones a tener en cuenta para los próximos pasos.



# Conclusiones

Este mapeo internacional y análisis de diversos servicios y líneas de atención nos aporta varios elementos de reflexión para planear los próximos pasos de este proyecto piloto para crear una línea de atención feminista orientada a personas que enfrentan VMD en Catalunya.

Respecto al mapeo de servicios de atención orientados a personas que enfrentan VM podemos ver que son de diversa naturaleza y que sus características dependen del contexto legal y institucional, la percepción que tiene la sociedad de la VM como un problema estructural, así como el valor que otorga al desarrollo de soluciones y dispositivos para mitigar estas VM. Todo ello se refleja en los tipos de circuitos de atención a la VM y los modelos de financiación y sostenibilidad existentes para nutrir estos circuitos.

De entrada constatamos que en nuestro contexto no existe ningún servicio especializado de atención a las VMD. Los servicios de la Red de atención a violencia atienden a VMD pero de forma muy secundaria. Aunque existe una conciencia y creciente preocupación alrededor de estas violencias, aún no se ha incorporado de forma integral la dimensión digital a sus protocolos, dinámicas y metodologías de intervención (como por ejemplo a lo hora de valorar el riesgo, elaborar planes de seguridad, establecer estrategias de empoderamiento y autocuidado, identificar las fuentes de protección y las estrategias de respuesta, organizar los servicios, etcétera). Es imprescindible hacer efectiva una perspectiva holística de la seguridad, que integre las dimensiones física, digital y psicosocial.

Probablemente es en el ámbito de la prevención y en particular en las iniciativas dirigidas a la juventud y al ámbito educativo, donde más se ha trabajado las violencias digitales, aunque justamente adolescentes y jóvenes son colectivos más alejados de los servicios especializados, que tiene una perspectiva mucho más adultocéntrica. En lo que refiere a los servicios de atención a las VM, las VMD que les llegan suelen ser aquellas que se añaden a las violencias machistas tradicionales facilitadas y/o amplificadas por las TRIC y los espacios digitales. Destacan sobre todo VMD como el sexspreading, la sextorsion y en general los mecanismos de control y vigilancia dentro de las parejas, familias y/o relaciones sexo-afectivas en general, mientras en cambio las VMD más vinculadas al acoso público, discursos de odio y a agresiones de personas no conocidas por lo general parece que no llegan a los servicios. El peso del imaginario social que identifica la violencia machista con la violencia en el ámbito de la pareja y la percepción de falta de mecanismos efectivos de resolución de estos casos tiene, desde nuestro punto de vista, una incidencia importante en este vacío.

A estas formas renovadas de VM, se añaden también nuevas formas de VMD cuya difusión y visibilidad varía según los contextos socioculturales, los fenómenos de moda así como la implementación de ciertas tecnologías y espacios digitales dentro de ciertos grupos sociales.

Así, algunas VMD resultan especialmente problemáticas porque los servicios de atención de las VM se sienten poco o mal preparados para saber cómo responder. Se hace referencia al discurso de odio de género, los discursos negacionistas de

las violencias machistas, las noticias falsas y deep fakes, y el uso de spyware y software espía en dispositivos. Por otra parte, se hace también referencia a los ataques a páginas webs o más comúnmente las campañas de bloqueos de cuentas para censurar voces feministas.

En cualquier caso, las VMD se interpretan ampliamente como una extensión de las VM pero destacando que cuentan con ciertas características específicas como la falta de visibilidad, la posibilidad de ejercerse 24/7, el posible anonimato del agresor, la rapidez del cambio de las tecnologías, la falta de control y contacto con las plataformas y unos marcos legales no adaptados. Estas características influyen en la capacidad de identificarlas y responder, así como en el tipo de impacto que pueden tener en las personas que las enfrentan.

También se considera que existen vacíos y falta de herramientas legales concretas. Varios proyectos hacen referencia a la necesidad de crear una orden de alejamiento que también aplique en los espacios digitales, otras a la necesidad de poder acceder a la IP de las personas que se ponen en contacto con ellas para activar procesos de apoyo urgentes, y otras se refieren a la falta de herramientas de peritaje de pruebas que sean accesibles y/o a la falta de regulación y diálogo con las plataformas y proveedores de Internet. En el caso de las órdenes de protección se trata en todo caso de un problema de implementación más que de falta de un marco normativo: si bien es posible establecer ya a día de hoy la prohibición de comunicación por vías digitales, faltan criterios claros de como aplicarlo y sobre todo, mecanismos ágiles para hacer seguimiento y hacer efectiva esta protección en el espacio digital.

En cualquier caso queda patente la necesidad de revisar de forma integral los protocolos, herramientas y metodologías de intervención para incorporar de forma integral esta dimensión digital. El perfil profesional -y con frecuencia generacional- del personal de los servicios de atención a la violencia machista, que provienen fundamentalmente del ámbito social, jurídico y de la salud, tampoco favorece esta actualización en sus conocimientos, lo que pone de relieve la necesidad no sólo de formar en VMD y herramientas de soberanía y privacidad digital de forma extensiva a los y las profesionales sino también de incorporar a los circuitos de violencia machista perfiles más tecnológicos que puedan aportar esta experticia a los equipos multidimensionales de atención. Esto es especialmente clave cuando se entra ya en el ámbito judicial: la falta de conocimientos y herramientas claras de documentación de las agresiones y de identificación y perfilado de los agresores, por una parte, y la inexistencia de un derecho a acceder a peritaje informático gratuito para las personas afectadas y a un peritaje forense ágil y adecuado, por el otro lado, dificulta mucho la efectividad de las respuestas a las VMD.

Respecto a las VMD se destaca que no existen soluciones únicas y que siempre son problemas complejos en los cuales se solapan y entrelazan dimensiones varias. La dimensión técnica, legal y psico-emocional se resaltan a menudo, pero también se hace referencia a la dimensión económica, las posibilidades y privilegios, el capital social y las redes de apoyo con las cuales cuentan las personas que enfrentan estas violencias, así como el contexto social de estigmatización que rodea cada tipo de VMD. También se destaca que no todas las personas pueden implementar las

recomendaciones de seguridad digital sea por falta de conocimientos técnicos, sea por falta de privilegios y redes de apoyo, sea por su modelo de riesgo específico en relación a su agresor.

En general, los servicios de atención a VM quieren profundizar en su capacidad de detectar y dar respuesta a las VMD. Algunos ya están desarrollando pasos y actividades enfocadas en las VMD, otros están a la espera de poder formarse más activamente en estas violencias, y de poder acceder a documentación y protocolos, así como a formaciones más prácticas y enfocadas al abordaje concreto de las VMD para cada caso particular.

Respecto a los circuitos de atención de las VM y su relación con las VMD, se destaca que el trabajo orientado a las personas jóvenes sigue siendo poco desarrollado, no hay estándares y protocolos, y una falta de abordajes concretos dentro del sector que trabaja violencias con jóvenes y menores. Se destaca también que existen pocos estudios que profundicen realmente en cómo los jóvenes ocupan los espacios digitales y cómo y donde hablan de VMD. Se critica que a menudo las campañas de sensibilización orientadas a VMD y personas jóvenes sean revictimizantes, prohibicionistas y adultocentristas. Esto nos sugiere que a la hora de generar un nuevo servicio de atención a la violencia machista digital, es muy relevante incorporar también recursos y agentes del ámbito de juventud, educación (formal e informal), así como aquellos relacionados con la salud y educación sexual y reproductiva, que sí tienen un vínculo más directo con estas franjas de población.

Finalmente, llama mucho la atención de que el modelo de línea de atención orientado a intermediarios y profesionales de los circuitos de atención a VM sea el menos desarrollado, y que la mayor parte de países que cuentan con circuitos de atención a la VM no cuenten con proyectos o programas para darles apoyo respecto a las VMD. En este sentido, la relevancia que tiene el trabajo en red y la amplia trayectoria de cooperación y coordinación entre actores existente en Catalunya nos plantea que justamente éste puede ser un escenario de oportunidad para implantar estrategias de abordaje de las VMD de segundo nivel, centradas en capacitar, acompañar y supervisar a los servicios y recursos de atención directa en materia de VMD.

Conversaciones con diversos actores en el campo de la atención nos señalan la falta de reconocimiento de estos problemas, la falta de fondos orientados a la creación de iniciativas que puedan formar y equipar los circuitos de atención de VM acerca de las tecnologías en todas sus dimensiones, desde la seguridad y protección de los datos y la confidencialidad de las personas supervivientes, hasta el uso de las tecnologías para amplificar VM y como tener prácticas más seguras con estas tecnologías.

Finalmente, creemos que la crisis del Covid19 y la experiencia global del confinamiento marca un antes y un después en cómo se van a diseñar, mantener e implementar los servicios de atención de ahora en adelante. La migración forzada de los servicios de atención presenciales y/o la implementación del teletrabajo ha planteado unas preguntas profundas respecto al tipo de TRIC, espacios digitales que usan los servicios para darse a conocer, para ser contactadas, para dar la atención y/o para documentar a nivel interno. Estos aspectos requieren para cada fase una formación

y atención específica respecto a los pros y contras de cada tecnología respecto a qué públicos llega, qué tipo de atención posibilita, que implica a nivel de confidencialidad, privacidad y creación de rastros y nuevos riesgos para las personas supervivientes. Por otra parte, respecto al mapeo internacional de servicios y líneas de atención enfocados a personas que enfrentan violencias diversas, el mapeo internacional ha mostrado que existe una gran diversidad de formatos y sabores. Esta diversidad nos parece una riqueza y creemos que refleja el hecho de que los contextos y las redes locales idean respuestas tácticas y contextualizadas a las VM y las VMD. Aunque sean un problema global y no exista ningún espacio totalmente libre de violencia machista, las maneras de hacerles frente, de mitigarlas y sobrepasarlas siempre son contextuales y dependen de las particularidades sociales, políticas, legales, culturales y técnicas del entorno.

También hemos podido ver cómo la evolución de Internet en un espacio comercial, centralizado y de vigilancia ha potenciado las VMD y dado alas a estas nuevas formas de violencia en la guerra histórica que libra el sistema patriarcal, capitalista y colonial contra las mujeres, personas LGTBIQ y minorías culturales. Explicamos como esta evolución del Internet y los espacios digitales ha impactado en las formas en las cuales los movimientos feministas y ciberfeministas han articulado respuestas e ideado diversas formas de autodefensa feminista en contra de las VMD.

Entendemos que la creación y multiplicación de las líneas de atención feministas simbolizan el ejemplo más reciente de creación e innovación de “infraestructura feminista” para mitigar y contrarrestar las VMD. Respecto a estas líneas de atención orientadas a las VMD hemos podido detectar cuatro modelos diferenciados:

- La línea de atención para intermediarias
- La línea de atención creadora de recursos
- La línea de atención masiva
- La línea de atención feminista local

También hemos podido detectar que en general los institutos de ciberseguridad (por ejemplo los CERTs y los SOC nacionales), así como las líneas de atención para personas enfrentando ciberdelitos y emergencias digitales, están ante todo pensados y orientados hacia los y las menores y las empresas y PYMES. Tienen a no tener una perspectiva de género interseccional en su forma de analizar los riesgos a los que se enfrentan los diferentes públicos a los que sirven. Y suelen tener un discurso que promueve una visión apolítica y neutral de las tecnologías.

Esto puede generar serios problemas, ya que los institutos de ciberseguridad respaldados por fondos públicos al dar sobre todo prioridad a estos sectores, tienden a ignorar los riesgos a los que se enfrentan las mujeres, las personas LGTBIQ+ y las poblaciones tradicionalmente discriminadas y marginadas, aunque estas suelen ser especialmente el sujeto de fraudes electrónicos, ciberdelitos y violencia machistas digitales. Ese vacío de atención por parte de estas organizaciones, conlleva que la carga de trabajo para contrarrestar estos peligros, riesgos y violencias recaiga entonces en la sociedad civil auto-organizada. Dentro de la cual destaca especialmente

el trabajo llevado a cabo por las colectivas y redes feministas enfocadas en crear líneas de atención locales feministas para personas que enfrentan VMD.

Respecto a este panorama activo, combativo y diverso, creemos importante crear redes de intercambio y aprendizajes compartidos con las líneas de atención feministas existentes, especialmente las 12 iniciativas que han sido invitadas a presentar en los webinarios del programa de defensoras digitales así como los otros proyectos incluidos en el último capítulo de este informe. Estos intercambios deberían facilitar el compartir acerca de problemáticas y retos comunes, intercambiar sobre buenas prácticas sobre atención a VMD y uso de tecnologías e infraestructura para dar y documentar la atención, así como idear respuestas colectivas y como hacer un frente común cuando tenemos que intercambiar con las plataformas comerciales de Internet por ejemplo.



# **Recomendaciones**

En esta sección intentamos listar algunas de las preguntas que este piloto debe hacerse de cara al planeamiento de los próximos pasos, así como recomendaciones que surgen de las buenas prácticas identificadas en el estudio. Incluimos algunos extractos de las entrevistas con servicios y líneas de atención a VM que nos parecen relevantes para esta sección.

## Atención

Se recomienda un servicio que permita contactar de manera confidencial, pero que también ofrezca la posibilidad de hacer seguimiento y acompañamiento de una persona o una colectiva durante el tiempo necesario para que su caso se pueda cerrar.

Para ello se deberá pensar en un sistema de atención que permita combinar la posibilidad de hacer seguimiento de un caso, su documentación segura que incluirá durante un tiempo determinado almacenar Información Personal Identificable (IPI) e Información Personal Sensible (IPS), y luego su almacenaje permitiendo documentar las estrategias desarrolladas para mitigar esa VMD, evaluar el seguimiento por el equipo así como por la persona que ha contactado, y recoger datos socio-demográficos para el observatorio de VMD.

El servicio debería permitir ser contactado por diversos canales, combinando llamadas gratuitas y/o atención escrita por chats en aplicaciones de Mensajería Instantánea. Debería estar disponible durante la semana y tener un tiempo de atención los fines de semana, así como en horarios de tarde.

## Actividades

- Consultas puntuales y posibilidad de dar un seguimiento y acompañamiento a una persona, una colectiva u organización social que enfrenta VMD.
- Facilitar y organizar grupos de apoyo para personas que enfrentan VMD y desean unirse a un grupo de apoyo.
- Diseñar talleres, formaciones y recursos acerca de las VMD, cómo detectarlas pero sobre todo cómo abordarlas concretamente para agentes del circuito de atención de violencias machistas y también para profesionales de servicios e instituciones (policía, educación, servicios sociales, cuerpo judicial, servicios especializados en violencias, etc). Aquí sería importante especializar tanto la formación como los materiales para dar respuesta a necesidades específicas (por ejemplo, abordar la desconexión y cuidado de dispositivos y datos orientado específicamente a los servicios que atienden emergencias / casas de acogida de urgencia, sistematizar de forma sencilla los requisitos de documentación de las VMD, difundir las herramientas existentes como por ejemplo el canal prioritario de la AEPD, entre muchas otras propuestas).

- Diseñar formaciones acerca de cómo crear una línea de atención sobre VMD.
- Formación específica a ciertas herramientas orientada a colectivos específicos y teniendo en cuenta los diferentes grados de competencias digitales.
- Creación de alertas acerca de nuevas VMD.
- Desarrollo de recursos y documentación pública acerca de VMD.
- Observatorio de VMD y creación de informes acerca de las VMD detectadas y los públicos afectados. Producción y desarrollo de investigación feminista de las VMD.

## Servicios

Los servicios de atención a VM deben priorizar cuales son las VMD a las cuales quieren empezar a dar seguimiento y como derivaran las otras VMD hacia otras organizaciones: *“Con los servicios hay que ver qué es realmente lo que podemos ofrecer y tendríamos que priorizar. No es lo mismo haber recibido una violencia sexual que acoso en las redes. Tenemos que ver cómo ofrecer un sistema de diferentes capas que ayude a trabajar con clave de prevención. Si lo queremos hacer todo no llegaremos”* (E1, 2021).

Respecto a los servicios que se contemplan para esta línea de atención:

- Ayudar con remover contenidos ilegales online. Prevenir y mitigar la publicación no consentida de IPI y IPS.
- Apoyo con situaciones de sexspreading y sextorsion.
- Apoyo respecto a intervención de cuentas (correos, redes sociales, apps).
- Robo de credenciales, configuración seguridad y privacidad, suplantación de identidad, campañas coordinadas para denunciar cuentas y darles de baja y violencias en apps de citas.
- Apoyo para desconectar de tu ex pareja: Software y dispositivos espías y credenciales de las cuentas compartidas.
- Apoyo con la gestión de las identidades y reputación online.
- Apoyo a colectivas feministas y/o activistas feministas públicas que reciben acosos online.
- Apoyo a mujeres con un rol o figura pública que reciben acoso online.
- Apoyo a mujeres y personas LGTBIQ+ que reciben acoso online para detectar quién les acosa y como mitigar.

- Básicos seguridad digital para organizaciones y colectivas: Comunicaciones seguras videoconferencia y streaming, Seguridad páginas webs (ataques DDOS e infraestructura segura).
- Adicciones y salud mental: Autocuidados y salud usando espacios digitales, Autocuidados cuando se documentan VMD, y cuando se da apoyo a una persona bajo ataque, usos más saludables de los espacios y dispositivos.
- Apoyo con la documentación y compilación de pruebas que se puedan utilizar en procesos legales.
- Primeros Auxilios Psicológicos y acompañamiento psicosocial y emocional.
- Contacto directo con plataformas y proveedores de servicios para frenar VMD.
- Coordinación y derivación con otros servicios de atención cuando el caso sobrepasa la capacidad de la línea de ayuda (servicios sociales, centro sanitario, circuito atención VM, colectivas feministas y LGTBIQ+ etc).

Respecto a posibles otros servicios que no estamos seguras de cuanto pueden resultar relevantes en el contexto local:

- Dar apoyo a colectivas que enfrentan campañas de infoxicación y deep fakes.
- Criminalización de la protesta (intervención espacios digitales por fuerzas policiales, uso software espía tipo pegasus, uso de tecnologías de vigilancia en la calle durante manifestaciones etc).

## Públicos

Una primera pregunta clave es el alcance territorial del servicio. De entrada, el foco del proyecto está puesto específicamente en el contexto catalán. Necesariamente la concreción de coordinaciones y relaciones se centrarán en esta escala para garantizar que el proyecto es viable y que la atención y derivación es de calidad, especialmente teniendo en cuenta la complejidad del mapa de servicios en cada CCAA que merecería una investigación en sí misma. Sin embargo, la puesta en marcha de un servicio especializado de atención telemática que aborda una problemática tan necesaria muy probablemente nos llevará a recibir demandas y casos mas allá del ámbito catalán, especialmente durante el progrma piloto donde es posible que se ponga el énfasis en dar respuesta a casos concretos ya detectados. Será necesario pues reflexionar específicamente y establecer criterios sobre esta cuestión de la escala territorial de la atención.

- Respecto a públicos se recomienda proveer atención a mujeres, personas LGTBQ+ y disidencias en toda su diversidad incluyendo personas con diversidad sensorial (personas sordas, ciegas por ejemplo). También se recomienda atender a jóvenes de más de 16 años.
- Atender el entorno de las mujeres, personas LGTBQ+, disidencias en toda su diversidad y las personas jóvenes.
- Finalmente atender a las profesionales del circuito de atención a las VM, y los profesionales de los circuitos en los cuales hay jóvenes, mujeres, personas LGTBQ+, personas migrantes, etc.
- Respecto a la atención a las personas migrantes, queda abierta la pregunta de en cuántos idiomas se puede dar la atención.

## Valores de la atención

Promover un acompañamiento feminista, con perspectiva de género e interseccionalidad que no sea asistencialista y promueva la capacidad de agencia por parte de las personas que contactan: *“Y lo segundo es hacer las cosas con ellas y no por ellas o en su lugar, lo que cambia muchas cosas y a veces dificulta las cosas, de ahí la necesidad de los momentos de retrospectión y reflexión, pero realmente son sus vidas, la capacidad de actuar por sí mismas, y sacarlos de la lógica de dominación en la que están, para tener a alguien que decida por ellas, o que actúe por ellas, y eso es realmente esencial”* (E6, 2021).

Un servicio basado en la empatía y libre de juicio. Validar las diferentes estrategias personales y colectivas y crear mecanismos para que las personas no enfrenten solas las VMD: *“A mí me parece muy importante lo de validar las estrategias de cada una. Esto me recuerda mucho a la autodefensa feminista, como que no todas respondemos de la misma manera. No todas tenemos porque ser superpoderosas. Tengo días en los que puedo, tengo días en los que no. Y es verdad que armarse en red para ver de qué manera hacemos esto también de una manera comunitaria como que es algo que me preocupa, porque creo que las violencias se viven mucho en soledad y que muchas veces las respuestas acaban dándose también desde la soledad. Está bien si es lo quieres, pero también es súper importante tener como una red de apoyo y desde ahí me interesa mucho lo que estáis planteando, de montar una línea de atención a esto, no?”* (E5, 2021).

Entender que las VMD digitales reflejan o complementan otras violencias machistas no digitales y que son parte del mismo continuo de violencia. Trabajar desde un marco integral de atención a las VM.

**Promover el derecho a un Internet libre de violencia. Cambiar la narrativa acerca de Internet recordando que debería y podría ser también un espacio seguro:** *“Yo veo mucho la necesidad, tanto a nivel interno con las compañeras, como a nivel institucional, como a nivel general, de acabar con el discurso de que Internet es un espacio necesariamente violento. Y me ha ocurrido acompañando a las que están enfrentando violencia digital, que me dicen “bueno, que lo voy a hacer, es que bueno, es la otra cara de Internet, tengo que asumirlo”. Si esto fuera la calle, esta compañera no me diría “que le voy a hacer, la calle está llena de violencia, tengo que asumirlo!”. No, ninguna feminista diría eso, me diría que necesitamos exigir que la calle esté libre de violencia. Entonces como que hace falta un cambio en los discursos en los acompañamientos y en los contextos feministas y por supuesto, fuera de ellos. Además creo que el discurso de la libertad de expresión que siempre se nos pone de frente, ¿no? El límite de la libertad de expresión está en la violencia, porque para que las personas se puedan expresar libremente hace falta un contexto libre de violencia. Y si no empezamos por ahí, ¿por dónde?” (E5, 2021).*

**Fomentar un uso político, feminista y crítico de las tecnologías que usamos y/o promovemos en nuestros servicios:** *“Lo otro que quería decir era algo como súper básico, que es el plantearse un uso crítico de estas tecnologías, como que por inercia nos vemos inmersas en el uso de ciertas tecnologías y desarrollamos ciertas prácticas sin cuestionarlas mucho no? Y sigo detectando que hace mucha falta. [...] Y luego aporto sobre como nos cuestionamos lo que utilizamos para hacerlo o qué es lo que necesitamos de las tecnologías para que estas sean más seguras? Cuáles no queremos? Como generar dinámicas en la red, espacios de reflexión acerca de las herramientas que estamos utilizando” (E5, 2021).*

**Para poder desarrollar procesos de acompañamiento, análisis y evaluación de los casos, así como apuntalar la línea como un observatorio de las VMD, resulta muy importante promover los tiempos de reflexión, diagnóstico e investigación dentro del servicio de atención:** *“Dos cosas imprescindibles en los cuidados, pensar en el tiempo de reflexión y análisis, nos falta tiempo y en estos momentos muchas veces se quita el tiempo de dar un paso atrás, y es importante no quitárselo a las profesiones asistenciales porque es realmente muy importante” (E6, 2021).*

Todo el equipo debería tener una reunión semanal para comentar los casos que están acompañando, profundizar sobre las dificultades que se encuentran, pensar como coordinarse y derivar hacia otros servicios y colectivas, y pensar que aspectos necesitan ser incluidos en la documentación pública y confidencial de la Helpline y si se están dando tendencias a nivel de las VMD y agresores que requieren crear una alerta para el circuito de atención con el cual esté conectado la línea.

El servicio debe promover el auto-cuidado e incorporar un atención y apoyo psicosocial para todo el equipo así como facilitar sesiones individuales periódicas con las personas que atienden la línea. Nunca se debe recortar presupuesto respecto a este apoyo psicosocial para las personas que atienden la línea, y hay que facilitar descansos cada semana para las trabajadoras.

## Profesionales que dan la atención

El equipo de atención debería estar compuesto por personas con una trayectoria en feminismos e interseccionalidad, que tengan experiencia en atención a VM y VMD. Se recomienda un equipo pluridisciplinar (legal + tech+ psicosocial) que también incluya personas con conocimientos sobre como trabajar con personas jóvenes, personas con diversidad funcional, personas LGTBIQ+ y personas gitanas y/o migrantes.

Una pregunta abierta es si las personas que atienden la línea tienen todas formaciones similares y capacidades pluridisciplinares en ámbitos legal + tech+ psicosocial y pueden contar con apoyo en segunda línea de compañeras más expertas en ciertas áreas cuando el caso sobrepasa o excede su formación para dar la atención. O si es mejor contar con personas que son expertas en cada disciplina y que trabajan conjuntamente en el seguimiento de cada caso.

También hay que ver si las personas que atienden la línea también contribuyen o toman parte de otros servicios de la línea como formación, producción de recursos o investigación o si estos servicios están bajo la coordinación de otras personas del equipo que trabajan y dan apoyo especializado a las personas que dan la atención. Otro aspecto importante respecto a la formación de las profesionales que dan la atención es saber garantizar la seguridad y confidencialidad de las personas que las contactan y saber informarlas y acompañarlas respecto a lo que pueden hacer para garantizar su seguridad cuando utilizan ese servicio, y en general cuando utilizan las TRIC y habitan los espacios digitales.

Las personas que dan la atención deben recibir una o dos formaciones anualmente para actualizarse sobre evoluciones tecnológicas, legales, sociales y culturales respecto a las VM y las VMD.

## Evaluación del servicio

La línea deberá implementar un sistema diverso para evaluar el servicio y la atención que se provee. Esta evaluación deberá ser cuantitativa y cualitativa, interna y externa y deberá contemplar una diversidad de aspectos respecto a los casos que se acompañan (recursos, energías, soluciones, estrategias aplicadas, coordinación y derivaciones con otros servicios, etc).

Estas evaluaciones informarán la colecta de datos analíticos por parte del observatorio de las VMD, las necesidades formativas de las personas del equipo así como las necesidades respecto a procesos de mitigación y apoyo psicosocial requerido para el equipo.

## Equipo asalariado o voluntarias

Este es un tema extremadamente importante y las tres opciones presentan ventajas y desventajas. Un modelo totalmente basado en el voluntariado nos parece difícil visto el nivel de formación y preparación que se requiere para dar la atención y no creemos que sea posible respecto a los servicios y actividades que se plantean para la línea. No obstante, no se puede perder de vista que varias líneas de atención feministas que dan atención a personas que enfrentan VMD trabajan de manera voluntaria porque no pueden acceder a fondos y que aun así consiguen hacer un gran trabajo. El modelo basado en el voluntariado puede también representar una ventaja para la sostenibilidad a medio plazo del proyecto. En cualquier caso para esta propuesta no debería contemplarse como la primera opción, si no como un posible Plan B para que la línea pueda seguir funcionando de alguna manera aunque no haya fondos para sostener el trabajo de manera asalariada. Para ello se recomienda crear recursos formativos y contenidos de interés sobre VMD y cómo atenderlas que estén disponibles a nivel público, facilitando que estos conocimientos sean accedidos por otras feministas en el territorio y crear vínculos fuertes con colectivas como la red autodefensa.online por ejemplo.

El modelo mixto con una parte del equipo asalariado y una parte compuesta por personas voluntarias no nos parece adecuado para esta línea, aunque se podría plantear actividades que reciben soporte por parte de personas becarias que finalizan carreras en disciplinas de interés para la línea y apoyan actividades formativas, de investigación y divulgación por ejemplo.

Sin lugar a dudas, el modelo de todas asalariadas nos parece el más deseable, aunque requiere dedicar una sustancial parte de la energía a la búsqueda y mantenimiento de fondos. No obstante, creemos que el panorama institucional actual en Catalunya puede contemplar colaboraciones con instituciones públicas de atención a las VM que podrían dar soporte económico a esta línea de atención a medio y largo plazo.

## Oficina o teletrabajo distribuido

Se debe valorar si resulta mejor contar con un local en el cual el equipo se pueda reunir y trabajar conjuntamente permitiendo también asegurar la seguridad de la infraestructura tecnológica y los dispositivos de conexión a la red, así como los dispositivos utilizados para atender y documentar. O si se apostará por una atención distribuida en modo teletrabajo contando con un espacio de trabajo compartido online y combinado con reuniones online y/o presenciales entre miembros del equipo. Obviamente poder contar con un local tendrá un impacto en el presupuesto necesario para poder mantener la línea y obligará a sus trabajadoras a tener que desplazarse en una oficina cuando la crisis del Covid19 nos ha obligado a replantear la necesidad de incorporar el teletrabajo.

## Canales de contacto y comunicación

Se recomienda que la línea tenga perfiles en varias plataformas de redes sociales para darse a conocer, y que use una plataforma que permita contactarla y dar atención en varios canales de comunicación: *“El empleo de medios telemáticos para llegar a las personas y sobretodo en este contexto de pandemia en el que tenemos tan restringido lo personal. Si que es verdad que tenemos que tener claro que son fiables, que son seguros, pero empleemos los medios telemáticos porque es lo que tenemos para llegar a las personas y para que las personas puedan llegar a nosotras”* (E4, 2021).

Creemos que se debe poder dar atención usando canales tradicionales como las llamadas de audio pero que también se debe dar atención por escrito usando chats a través de aplicaciones de mensajería instantánea. Entendemos que ambas modalidades (medio hablado y medio escrito) tienen implicaciones sobre cómo se puede dar la atención (temporalidad, documentación, rastros, efectos respecto a primeros auxilios psicológicos, etc) y que las personas que atienden la línea deben recibir formación especializada sobre como dar atención en estos diferentes medios.

Respecto a qué plataforma usar recomendamos CDR Link<sup>37</sup>, un plataforma de asistencia centrada en la privacidad y la seguridad que facilita proveer ayuda a distancia, así como hacer una documentación segura y seguimiento de cada caso que contacta la línea. Basado en la plataforma Zammad, CDR Link es un servicio de asistencia seguro pensado para personas a riesgo como las personas defensoras de derechos humanos, y las activistas. Permite ser contactada de manera segura por los siguientes medios: página web, formulario, chat, correo electrónico, y las siguientes plataformas y servicios de Mensajera Instantánea: Facebook, Twitter, WhatsApp, Signal y Telegram.

Se recomienda por lo tanto crear una presencia de la línea en estos diferentes servicios y plataformas y complementar con una presencia también en Tik Tok, Instagram y posiblemente Twitch para llegar a los grupos y perfiles sociales más jóvenes.

## Comunicación y visibilidad del servicio

A la hora de definir una estrategia de comunicación del servicio será importante diferenciar entre la fase del proyecto piloto y el momento posterior en que, esperamos, podamos poner en marcha de forma estable esta línea de atención.

Para la fase de programa piloto, sería necesario definir a qué público en concreto se dirigirá la línea, para poder realmente atender a personas afectadas por VMD

37 <https://docs.digiresilience.org/link/about/>

durante el periodo definido, que es limitado (3 meses). Por ello será muy importante identificar agentes clave que ya estén en contacto con personas afectadas y a los cuales poder dar apoyo y/o ofrecer la posibilidad de atender a estas personas de forma coordinada. También se puede explorar la posibilidad de ir a buscar de forma proactiva determinadas dinámicas, problemáticas o denuncias en redes sociales para ofrecer apoyo a las personas afectadas, o construir procesos ad hoc de acercamiento, diálogo e identificación de violencias en determinadas comunidades y a partir de ahí construir las respuestas. En cualquier caso, se deberá decidir si se hace público de forma abierta y se difunde directamente el servicio, especificando en todo caso su carácter de programa piloto, o si se trabaja más bien por derivación de entidades, personas o servicios especializados, para evitar generar expectativas que posteriormente se frustren. En el primer caso, habría que definir una estrategia de comunicación que concrete el tipo de medios de comunicación utilizados, el grado y características de la presencia en redes, etc.

Asimismo, será importante establecer mecanismos para garantizar el seguimiento de los casos atendidos y/o procesos iniciados para evitar que se produzca revictimización o abandono una vez finalice el piloto. A priori el calendario del proyecto permitiría realizar esta transición con cuidado, puesto que prevé aún unos meses de trabajo con posterioridad a la finalización del piloto.

En el futuro, una vez puesta en marcha de forma abierta la línea de atención si que se debería realizar una difusión más amplia que apunte tanto a los circuitos más clásicos de atención a la violencia machista como a otros espacios digitales en los que pueda tener impacto, incorporando la interacción proactiva con las plataformas digitales y las redes sociales.

## Coordinación y derivación con otros servicios

En cuanto a la coordinación y derivación con otros servicios debemos tener en cuenta en primer lugar el análisis que hemos realizado del circuito de VM en Catalunya y definir qué papel queremos tener en el marco de este circuito teniendo en cuenta varios factores.

El primero, es que no existe una especialidad y un conocimiento en los servicios y en las profesionales del circuito que atienden VM para atender de manera específica las VMD. La Helpline emergerá en este contexto como una línea de atención especializada a las VMD que puede o no formar parte del circuito institucional pero sea cual sea el caso, si puede establecer mecanismos de coordinación y derivación desde ambas direcciones. Por un lado, los servicios especializados de atención a las VM pueden derivarnos casos específicos de VMD por nuestra especialidad, por otro, habrá casos que llegarán directamente a nuestra HL pero que por su complejidad y/o riesgo tendremos que derivar parte o la totalidad de la atención a un servicio especializado del circuito. Es un tema complejo que requerirá de un protocolo específico con unos criterios claros tanto para el equipo interno de atención de la

HL como para los servicios y profesionales del circuito. Algunas cuestiones iniciales que tendremos que tener en cuenta para realizar este protocolo y establecer este marco de actuación de trabajo en red:

- El nivel de riesgo de la persona que estamos atendiendo (cuando el riesgo es bajo - medio podemos atenderla, cuando el riesgo es alto debe ser derivada a un servicio del circuito).
- Si hay menores a cargo y el riesgo e impacto de la violencia en los o las menores (si se detecta riesgo o la necesidad de realizar un acompañamiento a lxs menores hay que derivar).
- Las dimensiones que atraviesan los procesos de detección y recuperación de las personas que atenderemos (situación administrativa irregular, dificultades socioeconómicas, capacidad de tener o no una red de apoyo, etc...).
- El acceso a derechos y ayudas por estar en una situación de VM (acceso a ayudas como la RAI, becas, acceso vivienda, trabajo, etc...). si la persona ha denunciado y hay un proceso judicial.

Para todo ello, algunas acciones que deberemos llevar a cabo para establecer este marco de trabajo con el circuito de atención de las VM en Catalunya son:

- Definir cómo explicamos el servicio al circuito y qué mecanismos y procedimientos de derivación y coordinación establecemos (qué información pedimos y qué información damos, reuniones previas para comentar los aspectos clave de la demanda y la derivación, etc...).
- Elaborar una herramienta / procedimiento de análisis del riesgo de las VMD que pueda ser compartida con los servicios del circuito. Establecer y difundir también indicadores de riesgo de las VMD en los procesos de análisis de riesgo en las situaciones de violencia habituales actualmente en el circuito.
- Diseñar protocolos que permitan establecer criterios sobre a) cómo actuar en casos en qué el circuito nos derive una persona o un caso, y b) en qué casos hay que derivar parcialmente o totalmente un caso.

Un análisis claro (con herramientas de documentación) de las demandas y necesidades de la persona que pide atención a la HL, de cuáles puede cubrir la atención en la HL y de cuáles no, e informar a la persona de qué servicios u otros actores pueden acoger y si es necesario y siempre con el consentimiento de la persona derivar. En este sentido será necesario proporcionar formación a las profesionales que atenderán la HL para poder establecer de manera clara la acogida (recogida de demandas y necesidades) con la persona y para delimitar bien con ella qué puede atender y qué no la HL.

Una herramienta para establecer el plan de trabajo o plan de acción (ruta) que traza la persona con nuestro apoyo para activar su proceso de respuesta a las VMD que está enfrentando y su recuperación.

Establecer un protocolo de coordinación claro en los casos en qué hay varios servicios acompañando a la persona para no revictimizarla ni marearla.

Una base de datos de los servicios especializados en VM y otros servicios no especializados pero importantes para la recuperación de las personas que estamos atendiendo.

Es muy importante resaltar que todos los servicios deben contar con el permiso de la persona que las contacta para poder derivar hacia otro servicio, a la excepción de cuando se detectan situación de riesgo con menores. También es importante tener en cuenta que la persona es la que toma las decisiones de cómo y con quién quiere vincularse y de qué manera. A su vez es importante diferenciar que hay servicios de atención orientados hacia el empoderamiento y el agenciamiento de las personas que lo contactan, de servicios que genera dinámicas asistencialistas que pueden revictimizar la persona que se pone en contacto.

*“Tenemos otra base de datos que es un mapeo de toda la red a la que redirigir, y ahí está el alojamiento, la seguridad, si está especializada en menores o en personas LGTBIQ, y según la situación de la persona redirigiremos en función de ella. Le pasaremos el contacto de los diferentes servicios a la persona. Trabajamos mucho su capacidad de acción, su empoderamiento, y si es un movimiento que viene de ellos, vamos a animar, a explicar todo, a tranquilizar, a explicar desde su problema principal y entonces tendrán la confianza, las ganas, la energía para dar el paso, hacia el alojamiento o hacia la denuncia, porque es su vida y son ellas las que se van a implicar” (E6, 2021).*

El segundo aspecto importante a tener en cuenta es qué papel queremos tener en cuanto al asesoramiento de las profesionales del circuito y qué acciones llevaremos a cabo en relación a la necesidad de dotar a las profesionales de atención de las VM mayor conocimiento y más herramientas de acompañamiento y respuesta a las VMD. Si optamos por ser una HL que atiende tanto a profesionales como a usuarias finales, habrá que establecer cuáles serán las acciones de asesoramiento que vamos a realizar, que porcentaje de nuestro tiempo vamos a dedicar a cada una, definir protocolos de recogida de y respuesta a las demandas de las profesionales, crear documentación específica para profesionales (juristas, psicólogas, educadorxs, pÉritxs informÁticxs...), etcétera. También será importante establecer formaciones estratégicas que respondan a las demandas específicas identificadas.

El tercer aspecto es la coordinación/ establecimiento de convenios con otras instituciones para finalidades específicas cómo por ejemplo retirar contenidos online a través del canal prioritario de la oficina de protección de datos.

*“(En caso de VMD relacionada con difusión de contenidos íntimos sin consentimiento o contenidos violentos) Lo que estamos haciendo es redirigir a la Agencia Española de Protección de Datos, su canal prioritario, un canal de la agencia cuya finalidad última sería poder retirar de las redes, poder retirar de plataformas, contenidos. Me refiero a imágenes, a vídeos que sean violentos como de contenido sexual y demás. Esto nace por el caso de Iveco. La agencia Española de Protección de Datos, con la que nosotros también tenemos un convenio de colaboración, está haciendo un trabajo muy importante para que tomemos conciencia de que nuestras imágenes, nuestras voces, nuestras fotografías son datos personales y por tanto están protegidos y solo se pueden difundir con nuestro consentimiento” (E4, 2021).*

Será importante también definir de forma más clara como se va a establecer la coordinación y colaboración con entidades y colectivos sociales: grupos y activistas feministas, entidades feministas que proporcionan apoyo, activistas antirracistas, servicios comunitarios de apoyo, etcétera; tanto en relación a como la línea va a difundirse de forma abierta, como se establece la coordinación y cómo se puede trabajar conjuntamente también en la dimensión más preventiva y de formación y sensibilización.

## Confidencialidad, documentación y seguimientos de los casos

Debido a la naturaleza de la atención centrada en VMD, cuando los casos que contactan requieren escalar su situación hacia plataformas o piden ayuda en investigar las VMD que enfrentan, lo más probable es que las personas que dan la atención tengan acceso a IPI e IPS acerca de la persona o colectiva que las contacta. Se deberá por lo tanto contar con una infraestructura muy segura para almacenar esta información mientras se realice el acompañamiento. Por ello, recomendamos llevar a cabo esta documentación y seguimiento en una instancia de CDR Link instalada en un servidor seguro en el hosting Greenhost.

Además se tendrá que pensar en una política RAD (retention, archiving, disposal)<sup>38</sup> que determine claramente cuál es la temporalidad bajo la cual se guardan qué datos e información y de qué maneras se deben anonimizar y borrar las IPI y IPS respecto a los casos que se han acompañado y cerrado. Finalmente la documentación y la evaluación interna y externa de los casos debería contemplar recoger datos sociales, demográficos y respecto a las VMD tratarlas y garantizar su anonimización para poder contar con un análisis de los casos que se acompañan de cara al observatorio de VMD realizado por la línea.

<sup>38</sup> <https://www.theengineerroom.org/wp-content/uploads/2021/06/RAD-Tip-Sheets.pdf>

## Documentación de la helpline

Se usará un sistema Git para crear la documentación que usarán las personas que dan la atención. Una parte será confidencial y solo accesible por las personas que componen el equipo de la helpline, en esa parte se contará con la documentación de recursos y estrategias de mitigación de las VMD que deben mantenerse confidenciales para no poder ser infiltradas o puestas en peligro por los agresores. Una parte de la documentación será pública y accesible desde la página web de fembloc.cat. Esta documentación pública buscará compartir con otras personas y colectivas feministas, así como del circuito de atención a VM, cómo responder a ciertas VMD delineando claramente los diferentes pasos que se pueden seguir, cuáles son las buenas prácticas y qué dimensiones legales y psicosociales están relacionados con estas VMD específicas.

Respecto a la producción y desarrollo de documentación por parte de la helpline habrá que establecer cuál es el flujo de trabajo y que personas del equipo participan de ese trabajo. Claramente las personas que atienden los casos deberán documentar su acompañamiento en la plataforma CDR link pero es necesario establecer si habrán otras personas del equipo encargadas de transferir los conocimientos adquiridos en los acompañamientos de los casos en la documentación confidencial y pública de la helpline.

Además se deberá contar con una documentación interna acerca de los presupuestos de la línea respecto a Primeros Auxilios Psicológicos y valores del acompañamiento psicosocial realizado por la línea.

Finalmente, la línea deberá desarrollar los siguientes procedimientos para su funcionamiento:

- La política de gestión de casos deberá definir quién tiene la responsabilidad de gestionar qué tipo de casos y quién debe ser consultada para ayudar en la formulación de la respuesta o tipo de acompañamiento. Esto incluye: qué tipo de VMD o casos se pueden tratar desde la línea de atención, quién se encarga del análisis y la respuesta, cuando y como hay que derivar. También debe incluir los siguientes detalles: cuales son los plazos de respuesta, como y cuando se escala a las plataformas, la agencia de protección de datos española o a INCIBE, cómo se clasifican y priorizan los casos, cómo se documentan y registran los casos, cuándo y cómo se cierran, cómo se obtiene asistencia adicional para el análisis o para aplicar las estrategias de mitigación y recuperación sugeridas.
- Política de tratamiento e intercambio de información con terceros que incluya una adaptación del Traffic Light Protocol<sup>39</sup> adaptado al intercambio de información con personas y organizaciones que son

39 [https://www.incibe-cert.es/tlp#:~:text=Traffic Light Protocol \(TLP\) es,la seguridad de la información](https://www.incibe-cert.es/tlp#:~:text=Traffic Light Protocol (TLP) es,la seguridad de la información)

parte de nuestra base de datos de derivaciones, e incluya también una descripción de cómo se llevarán a cabo las comunicaciones seguras usando herramientas que garanticen cifrado de la información y reduzcan la posibilidad de brechas en la confidencialidad de la información intercambiada.

- Política para añadir organizaciones, colectivas o personas en la base de datos utilizada para derivar (esta deberá incluir el circuito de atención a las VM pero también expertos como peritos informáticos de confianza, analistas de malware, etc).
- Política de seguridad para los trabajadores de HL incluyendo como garantizar y mantener la confidencialidad respecto a su identidad, así como los delineamientos básicos de seguridad digital que se espera que implementen cuando trabajan para la línea de atención, usos seguros de los dispositivos y plataformas de la línea de atención, y si se cuenta con un local listar las medidas de seguridad que se tienen que implementar en la oficina. Esta política complementa la política RAD.
- Política RAD (retention, archiving, disposal) para guiar la documentación y anonimización de los datos e IPI e IPS colectados durante la documentación del acompañamiento de los casos.
- Evaluación interna y externa de los casos.
- Código de conducta y mecanismos internos y externos para reportar quejas (público).
- Política de privacidad y confidencialidad de la línea de atención (público).
- Preguntas Frecuentes acerca de la HL (público).
- Finalmente respecto a la documentación interna para la línea de atención creemos que es importante incluir los siguientes elementos:
  - Presentar queja canal prioritario Agencia Española de Protección de datos.
  - Primera respuesta a personas que nos escriben.
  - Primera respuesta casos de acoso.
  - Lidar con clientes paranoicos.
  - Lidar con llamadas maliciosas.
  - Primera respuesta para personas con tendencias suicidas.
  - Primera respuesta para personas que acaban de sufrir una agresión.



# **Bibliografía**

Moira J. West-Brown, Don Stikvoort, Klaus-Peter Kossakowski, Georgia Killcrece, Robin Ruefle, Mark Zajicek, Handbook for Computer Security Incident Response Teams (CSIRTs), Carnegie Mellon University, 2003. [https://resources.sei.cmu.edu/asset\\_files/Handbook/2003\\_002\\_001\\_14102.pdf](https://resources.sei.cmu.edu/asset_files/Handbook/2003_002_001_14102.pdf)

Stratten, K; Ainslie, R. (2003). Field Guide: Setting Up a Hotline. Field Guide 001, Baltimore: Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health/Center for Communication Programs, [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNACU541.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNACU541.pdf)

Creating and Managing Computer Security Incident Response Teams (CSIRTs), Carnegie Mellon University, 1996-2004, [https://www.first.org/resources/papers/conference2004/t1\\_01.pdf](https://www.first.org/resources/papers/conference2004/t1_01.pdf)

GOVCERT.NL/NCSC, CERT-in-a-Box, 2006, <https://www.first.org/resources/guides/cert-in-a-box.zip>

ENISA, A Step-by-Step Approach on How to Set Up a CSIRT, 2006, [https://www.enisa.europa.eu/publications/csirt-setting-up-guide/at\\_download/fullReport](https://www.enisa.europa.eu/publications/csirt-setting-up-guide/at_download/fullReport)

The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking, International Organization for Migration (IOM), 2007, [https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom\\_handbook\\_assistance.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf)

Martijn van der Heide, Establishing a CSIRT, ThaiCERT, ETDA, 2017, [https://www.thaicert.or.th/downloads/files/Establishing\\_a\\_CSIRT\\_en.pdf](https://www.thaicert.or.th/downloads/files/Establishing_a_CSIRT_en.pdf)

Access Now Digital Security Helpline, Documentation for FIRST Site Visit, 2018, Confidential.

FIRST, FIRST CSIRT Framework - Computer Security Incident Response Team (CSIRT) Services Framework, v. 2.1, 2019, [https://www.first.org/standards/frameworks/csirts/FIRST\\_CSIRT\\_Services\\_Framework\\_v2.1.0.pdf](https://www.first.org/standards/frameworks/csirts/FIRST_CSIRT_Services_Framework_v2.1.0.pdf)

IFRC, Hotline in a Box, 2020, [https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/200325\\_Full-toolkit.pdf](https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/200325_Full-toolkit.pdf)

ENISA, How to set up CSIRT and SOC - Good Practice Guide, 2020, <https://www.enisa.europa.eu/publications/how-to-set-up-csirt-and-soc>

Paul Cichonski, Tom Millar, Tim Grance, Karen Scarfone, Computer Security Incident Handling Guide, NIST, 2021, <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/SpecialPublications/NIST.SP.800-61r2.pdf>

Patrick Kral, Incident Handler's Handbook, SANS Institute, 2021, <https://www.sans.org/reading-room/whitepapers/incident/incident-handlers-handbook-33901>

INHOPE: Establishing a hotline guide, <https://inhope.org/EN/hotline-guide>

The Economist, Methodology: Measuring the prevalence of online violence against women, 2020 Link: <https://onlineviolencewomen.eiu.com/>

How Expertise Leads to Prevention, Learning, Identification, Networking and Ending Gender Based Violence (HELPLINE) By B.a.B.E <https://www.babe.hr/en/projects-2019/>

Handbook for Victims of crime: <https://pzs.hr/en/wp-content/uploads/2020/11/02-englesko-izdanje-prirucnik-za-zrtve-kaznenih-djela-1.pdf>

Training module for volunteers: <https://stop-nasilju.com/wp-content/uploads/2020/02/Training-Module-for-Volunteers.pdf>

HELPLINE Domestic Violence: <https://stop-nasilju.com/wp-content/uploads/2020/10/Domestic-violence-a-Handbook-for-Professionals.pdf>

Wave Covid-19 Resources for Women's Specialist Support Services & Women's Organisations <https://www.wave-network.org/2021/02/26/covid-19-wave/>

How to Operate as a Remote Workplace During a Public Health Crisis by the National Network to End Domestic Violence (USA) – Download here. [https://www.wave-network.org/wp-content/uploads/NNEDV\\_Working-Remotely-Public-Health-Crises\\_2020.pdf](https://www.wave-network.org/wp-content/uploads/NNEDV_Working-Remotely-Public-Health-Crises_2020.pdf)

Digital Services Toolkit (online chat, text messaging, and video calls to provide services to survivors) suggestions by the National Network to End Domestic Violence (USA). <https://www.techsafety.org/digital-services-toolkit>

Organizational Technology Practices for Anti-Violence Programs. Protecting the Safety, Privacy & Confidentiality of Women, Youth & Children, Technology Safety, 2013

DIS.CO "Counselling at a Distance", <https://discoprojectcom.wordpress.com>

Un curso en línea ‘Consejería a distancia’! Este curso está diseñado para impartir la capacitación sobre las características del asesoramiento a distancia, cuando se trabaja con mujeres víctimas de violencia doméstica, sexual o abuso. Complete el cuestionario de evaluación previa y regístrese para el curso antes de comenzar a ver el primer video. Después de ver la conferencia, le animamos a que realice una prueba.

<https://discoprojectcom.wordpress.com/2019/06/06/espanol/>

Perfil de la terapeuta a distancia:

<https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/09/io2-esp.pdf>

“Currículum en formación a los asesores a distancia en el trabajo con mujeres víctimas de violencia doméstica, sexual o de abuso”: [https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/09/intellectual-output\\_final-translated-into-spanish\\_1.pdf](https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/09/intellectual-output_final-translated-into-spanish_1.pdf)

Online sexual harassment Teaching Guide Lesson guidance and advice for teachers

[https://www.childnet.com/ufiles/Teaching\\_Guide\\_Step\\_Up\\_Speak\\_Up.pdf](https://www.childnet.com/ufiles/Teaching_Guide_Step_Up_Speak_Up.pdf)

CYBERSAFE Toolkit: <https://www.stoponlineviolence.eu/online-tool/>

CYBERSAFE Guide for Workshop Facilitators, Addressing the issue of online violence against girls in a classroom setting, Guidelines and support for workshop facilitators to accompany the CYBERSAFE, Online Tool, including 4 workshop plans. Final draft - ICDI – February 2020

Dinh, T., Farrugia, L., O’Neill, B., Vandoninck, S., & Velicu, A. (2016). Insafe Helplines: Operations, effectiveness and emerging issues for Internet safety helplines. Brussels: Insafe, European Schoolnet, 2016.

<https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1057&context=cserrep>

“Awareness of the 116 111 child helpline number. A report on the findings of an evaluation in five European countries”, Dr Cristian Dogaru, Professor Emma Bond and Professor Tink Palmer, 2017

<https://www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2017/11/Child-Helpline-International-FINAL-REPORT-and-Annexes-UoS.pdf>

APC, TECHNOLOGY-RELATED VIOLENCE AGAINST WOMEN – a briefing paper, 2015

[https://www.apc.org/sites/default/files/HRC%2029%20VAW%20a%20briefing%20paper\\_FINAL\\_June%202015.pdf](https://www.apc.org/sites/default/files/HRC%2029%20VAW%20a%20briefing%20paper_FINAL_June%202015.pdf)

Chidas en línea: Un estudio del impacto de la violencia digital contra las adolescentes en México, AUTORAS: Angelica Contreras, Candy Rodríguez, Daniela Bernal, Mariana Ramos,

Diagramación y diseño: Valeria Araya, 2020

<https://chidasenlinea.org/sin-violencia/informe-chidas-en-linea.pdf>

Digital Rights Foundation Cyberhassment helpline Annual 2020:

<https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2021/02/Helpline-Report-2020.pdf>

Estructura del informe representativo del tipo de datos colectados y analizados para dar una imagen del acoso online en Pakistan. también resulta relevante como se coordinan con las oficinas públicas de denuncia de los ciberdelitos así como con una red de abogados pro bono para dar apoyo legal a personas derivadas de la helpline.

The project A sexuality hotline: Hotline reports:

<https://theaproject.org/sexuality-hotline/reports>

SUZY LAMPLUGH TRUST UNMASKING STALKING: A Changing Landscape, 2021

<https://www.suzylamplugh.org/unmasking-stalking-a-changing-landscape-report>

Stratten, K; Ainslie, R. (2003). Field Guide: Setting Up a Hotline. Field Guide 001. Baltimore: Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health/Center for Communication Programs.

[https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNACU541.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNACU541.pdf)

Diez años del 016: así ha cambiado el teléfono contra la violencia de género, El país:

[https://elpais.com/politica/2017/07/28/actualidad/1501257698\\_003435.html](https://elpais.com/politica/2017/07/28/actualidad/1501257698_003435.html)

“COVID 19 & Survivor Confidentiality”, National Network to End Domestic Violence (NNEDV), [https://www.youtube.com/watch?v=WxNkvg\\_eEzk](https://www.youtube.com/watch?v=WxNkvg_eEzk)

“Privacy Matters: Working Remotely”, National Network to End Domestic Violence (NNEDV), <https://www.youtube.com/watch?v=T5HKfvKtgt4>

Seguridad y Privacidad Tecnológica: Una Herramienta para Sobrevivientes, techsafety, NNEDV,

<https://www.techsafety.org/una-herramienta-para-sobrevivientes>

A listening ear at your fingertips, A study on the different paths and profiles of young victims of domestic or family violence, through the analysis of data from the online chat commentonsaime.fr, 2020,

<https://enavanttoutes.fr/assets/pdf/overview-2020.pdf>

En finir avec l’impunité des violences faites aux femmes en ligne : une urgence pour les victimes, Rapport n°2017-11-16-VIO-030 publié le 16 novembre 2017, Danielle BOUSQUET, Présidente du Haut Conseil à l’Égalité entre les femmes et les hommes, Edouard DURAND et Ernestine RONAI, rapporteur.e.s, Alice GAYRAUD et Claire GUIRAUD, co-rapporteuses, <https://www.centre-hubertine-auclert.fr/outil/en-finir-avec-l-impunite-des-violences-faites-aux-femmes-en-ligne-une-urgence-pour-les>

CYBER-VIOLENCES CONJUGALES RECHERCHE-ACTION MENÉE AUPRÈS DE FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ET DES PROFESSIONNEL-LE-S

LES ACCOMPAGNANT, Centre Hubertine Auclert, 2018, <https://www.centre-hubertine-auclert.fr/outil/rapport-cyberviolences-conjugales-2018>

Strengthening civil society’s defenses: Digital Security Helpline hits 10,000 cases, 2021,

<https://www.accessnow.org/digital-security-helpline-cases-report/>

Hacks de Vida, Consejos prácticos para la atención a personas que enfrentan violencias de género en línea en América Latina,  
[https://archive.org/details/DocumentoHacksdeVida\\_201803](https://archive.org/details/DocumentoHacksdeVida_201803)

Cuidados durante la pandemia: ¿cómo denunciar la violencia doméstica? - Derechos Digitales y MariaLab - 2020  
<https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/covid-violencia-domestica.pdf>

CAT: Programa TV3, Espiar la parella a través del mòbil, 2021:  
<https://www.ccma.cat/tv3/alacarta/tot-es-mou/espia-la-parella-a-traves-del-mobil/video/6087055/>

Tecnoresistencias (HD): Violentometro para identificar VGL (violencia de género en línea) en relaciones sexoafectivas: <https://hiperderecho.org/tecnoresistencias/wp-content/uploads/2020/09/VGL.pdf>

COMPUTER SECURITY AND PRIVACY for Survivors of Intimate Partner Violence -  
<https://www.ipvtechresearch.org/research>

Our work combines foundational research with community engagement to ensure technology empowers those working to end IPV and related social ills. Peer-reviewed academic publications are listed below; resources and other documentation regarding our advocacy can be found here.

Selected Research Papers on Technology used in Intimate Partner Violence by  
 Selected Research Papers on Technology used in Intimate Partner Violence:  
<https://ipvtechbib.randhome.io/>

Clinical Computer Security for Victims of Intimate Partner Violence. Sam Havron, Diana Freed, Rahul Chatterjee, Damon McCoy, Nicola Dell, and Thomas Ristenpart. USENIX Security Symposium (Security 2019). pdf. presentation (video).

HOW HELPFUL ARE HELPLINE NUMBERS?, Ambika Tandon, Mira Swaminathan, 2021:  
<https://genderit.org/articles/how-helpful-are-helpline-numbers>

Tech Is a Double-Edged Lifeline for Domestic Violence Victims. As Covid-19 forces some to shelter in place with their abusers, dedicated hotlines, apps, and text messages can provide support. But using them is also risk, Emma Grey Hellis, 2020:  
<https://www.wired.com/story/covid-19-coronavirus-domestic-violence/>

The Predator in Your Pocket, A Multidisciplinary Assessment of the Stalkerware Application Industry By Christopher Parsons, Adam Molnar, Jakub Dalek, Jeffrey Knockel, Miles Kenyon, Bennett Haselton, Cynthia Khoo, and Ron Deibert June 12, 2019. Citizen Lab. <https://citizenlab.ca/2019/06/the-predator-in-your-pocket-a-multidisciplinary-assessment-of-the-stalkerware-application-industry/>

How to Shut Stalkers Out of Your Tech, People facing domestic abuse can take these steps to lock down their devices and eliminate stalkerware by Yael Grauer, March 05, 2021,  
<https://www.consumerreports.org/digital-security/shut-stalkers-out-of-your-tech/>

A Digital Safety Dilemma: Analysis of Computer-Mediated Computer Security Interventions for Intimate Partner Violence During COVID-19. Tseng, E., Freed, D., Engel, K., Ristenpart, T., & Dell, N. Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems,

[http://nixdell.com/papers/Tseng\\_2021\\_CHI\\_Digital-Safety-Dilemma\\_cam-ready.pdf](http://nixdell.com/papers/Tseng_2021_CHI_Digital-Safety-Dilemma_cam-ready.pdf)

Fighting fire with fire: Exploring the potential of technology to help victims combat intimate partner violence. Al-Alosi, H. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2020.101376>

Cybersecurity must learn from and support advocates tackling online gender-based violence. By Julia Slupska, Toby Shulruff, Tara Hairston, June 25, 2021.

<https://unidir.org/commentary/cybersecurity-online-GBV>

Donestech.net - 'Redes Sociales en perspectiva de género: Guía para conocer y contrarrestar las violencias de género on-line' - 2018

<https://donestech.net/files/redessociales.pdf>

Spideralex - Seguridad y privacidad digital básica - 2019

[https://donestech.net/files/alex\\_hache\\_privacidad\\_seguridad\\_basica.pdf](https://donestech.net/files/alex_hache_privacidad_seguridad_basica.pdf)

Spideralex - 2021: Revue Mouvements - FR: Soutenir ce qui nous soutient:

Faire de l'infrastructure féministe WIP

[https://alexandria.anarchaserver.org/images/7/71/388-Texte\\_de\\_l%27article-891-1-10-20210702.pdf](https://alexandria.anarchaserver.org/images/7/71/388-Texte_de_l%27article-891-1-10-20210702.pdf)

Spideralex - 2021: Revue Mouvements - FR: Infrafem, Ressources et répertoires féministes WIP

[https://alexandria.anarchaserver.org/images/a/a1/380-Texte\\_de\\_l%27article-892-1-10-20210702.pdf](https://alexandria.anarchaserver.org/images/a/a1/380-Texte_de_l%27article-892-1-10-20210702.pdf)

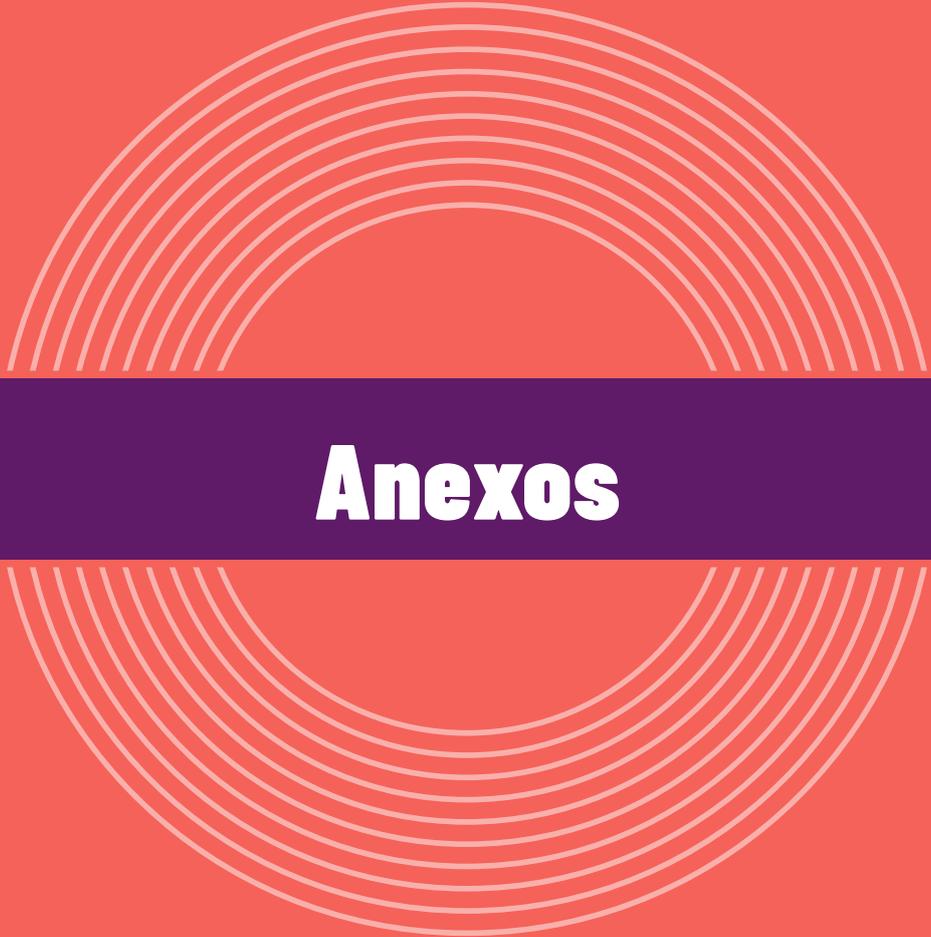
Spideralex - 2020:CAST:Por debajo y por los lados: sostener infraestructuras feministas con ficción especulativa

<https://donestech.net/files/iterations-spideralex.pdf>

Impulsar los derechos digitales para defender los derechos humanos y ambientales. El programa de Defensoras Digitales (Digital Defenders Partnership) por Alexandra Haché; Daniel Ó Cluanaigh, publicación forthcoming, noviembre 2021, José Cándón Mena y David Montero Sánchez (editores), "Del ciberactivismo a la tecnopolítica: Movimientos sociales en la era del escepticismo tecnológico"

Lagarde, Marcela. «Pacto entre mujeres: sororidad». 1989. Aportes (25): 123-135. "Cuerpos de mujeres en campos de batallas digitales : redes de información y apoyo de activistas por el derecho a decidir en América Latina, Haché, Alexandra y Sánchez Martínez, Mayelin, 2018,

<https://www.donestech.net/noticia/investigacion-ataques-activistas-por-el-derecho-decidir>



# **Anexos**

Nombre proyecto/ Name initiative	URL	Pais/Country	Idioma/ Language	Recursos/Resources
GENTIC	<a href="https://www.instagram.com/genticorg/">https://www.instagram.com/genticorg/</a>	Argentina	Castellano	Guia de conceptos basicos en Violencia de género digital: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1yj3sjHwD3Sk-dREz1AmGLfvmxerWqEwh">https://drive.google.com/drive/folders/1yj3sjHwD3Sk-dREz1AmGLfvmxerWqEwh</a> Acompañamiento psico-juridico a cismujeres y colectivo LGTBIQ+ en casos de violencia digital: consulto-riogentic@gmail.com
Ciberseguras	<a href="https://ciberseguras.org/">https://ciberseguras.org/</a>	América Latina	Castellano	- Materiales: <a href="https://ciberseguras.org/materiales/">https://ciberseguras.org/materiales/</a>
Acoso.online	<a href="https://acoso.online/">https://acoso.online/</a>	América Latina + Estado Español	Castellano	- Recomendaciones para denunciar y resistir ala difusión de imágenes íntimas sin consentimiento basada en 5 pasos 1) Reporta el caso en las plataformas de Internet 2) Conoce las leyes que pueden ayudarte 3) Denuncia a la justicia 4) Resiste y toma control sobre la tecnología 5) Abre un diálogo con tu comunidad -Un kit de emergencia con materiales orientados hacia víctimas y su red de apoyo, organizaciones y colectivas , desarrolladores, plataformas, investigadores o periodistas: <a href="https://acoso.online/cl/emergencia/">https://acoso.online/cl/emergencia/</a> - ¿Cómo documentar de forma empática y segura los casos de violencia de género en Internet? Una guía práctica basada en la difusión de material íntimo sin consentimiento - 2020: <a href="https://acoso.online/wp-content/uploads/2020/09/documentacion-difusion-de-imagenes.pdf">https://acoso.online/wp-content/uploads/2020/09/documentacion-difusion-de-imagenes.pdf</a>
Safety Net Australia	<a href="https://techsafety.org.au/">https://techsafety.org.au/</a>	Australia	English	- COVID-19, resources for agnets that will use tech for communicating with survivors: <a href="https://techsafety.org.au/blog/2020/05/03/covid19-resources-for-dfv-agencies-wanting-to-use-technology/">https://techsafety.org.au/blog/2020/05/03/covid19-resources-for-dfv-agencies-wanting-to-use-technology/</a> - Safety resources using tech for survivors: <a href="https://techsafety.org.au/resources/">https://techsafety.org.au/resources/</a> - Telstra Safe Connections Program: <a href="https://wesnet.org.au/telstra">https://wesnet.org.au/telstra</a>

Ciberbrigadistas y SOS Digital - Fundacion internetbolivia.org	<a href="https://internetbolivia.org/">https://internetbolivia.org/</a> <a href="https://sosdigital.internetbolivia.org/">https://sosdigital.internetbolivia.org/</a>	Bolivia	Castellano	- Guía para ciberbrigadistas. Acciones de acompañamiento ante violencias digitales contra mujeres: <a href="https://internetbolivia.org/file/2020/03/guia_vd-1.pdf">https://internetbolivia.org/file/2020/03/guia_vd-1.pdf</a> - Guia anti acoso digital para mujeres: <a href="https://internetbolivia.org/8m/">https://internetbolivia.org/8m/</a>
SaferNet	<a href="https://new.safernet.org.br/helpline">https://new.safernet.org.br/helpline</a> <a href="https://indicadores.safernet.org.br/index.html">https://indicadores.safernet.org.br/index.html</a>	Brasil	Brazilian Portuguese	- Guides: <a href="https://new.safernet.org.br/">https://new.safernet.org.br/</a> - Helpline (ayuda): <a href="https://helpline.org.br/helpline">https://helpline.org.br/helpline</a> - FAQ Helpline: <a href="https://new.safernet.org.br/helpline">https://new.safernet.org.br/helpline</a> - Hotline (denuncia): <a href="https://new.safernet.org.br/denuncie">https://new.safernet.org.br/denuncie</a> - Observatorio datos: <a href="https://indicadores.safernet.org.br/indicadores.html">https://indicadores.safernet.org.br/indicadores.html</a> - Datos helpline (ayuda): <a href="https://helpline.org.br/indicadores/">https://helpline.org.br/indicadores/</a> - Indicadores: <a href="https://indicadores.safernet.org.br/index.html">https://indicadores.safernet.org.br/index.html</a>
Amarantas	<a href="https://amarantas.org/">https://amarantas.org/</a>	Chile + Latam	Spanish	- Guía para actuar en caso de vivir o ver violencias de género: <a href="https://amarantas.org/2020/04/28/descarga-guia-para-actuar-en-caso-de-vivir-o-ver-violencia-de-genero/">https://amarantas.org/2020/04/28/descarga-guia-para-actuar-en-caso-de-vivir-o-ver-violencia-de-genero/</a> <a href="https://amarantaong.files.wordpress.com/2020/04/guc3ada-en-caso-de-vivir-o-ver-violencia-de-gc3a9nero.pdf">https://amarantaong.files.wordpress.com/2020/04/guc3ada-en-caso-de-vivir-o-ver-violencia-de-gc3a9nero.pdf</a>
Proyecto aurora	<a href="https://www.instagram.com/somosauroracl/">https://www.instagram.com/somosauroracl/</a>	Chile+Latam	Spanish	- Guías para habitar RRSS y sus configuraciones de seguridad básicas <a href="https://www.instagram.com/somosauroracl/guide/guias-proyecto-aurora/17883323446891019/">https://www.instagram.com/somosauroracl/guide/guias-proyecto-aurora/17883323446891019/</a>

Taller Co- municacion Mujer Naveg- ando Libres	<a href="https://navegandolibres.org/">https://navegandolibres.org/</a>	Ecuador	Castellano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de Violencia de Género Digital: <a href="https://navegandolibres.org/images/navegando/Diagnostico_navegando_libres_f.pdf">https://navegandolibres.org/images/navegando/Diagnostico_navegando_libres_f.pdf</a></li> <li>- Análisis de la situación de Violencia de Género Digital contra Mujeres y población LGBTQ+ refugiada y migrante: <a href="https://navegandolibres.org/images/navegando/medios/otros/Moveirse_seguras_final_compressed.pdf">https://navegandolibres.org/images/navegando/medios/otros/Moveirse_seguras_final_compressed.pdf</a></li> <li>- Guía para moverse seguras y seguros para Mujeres y población LGBTQ+ refugiada y migrante: <a href="https://navegandolibres.org/images/navegando/medios/otros/Guia_Acnur_migrar_final_compressed.pdf">https://navegandolibres.org/images/navegando/medios/otros/Guia_Acnur_migrar_final_compressed.pdf</a></li> <li>- Formulario para reportar violencia: <a href="https://navegandolibres.org/#contacto">https://navegandolibres.org/#contacto</a></li> <li>- Recursos (infografías, memes, fanzines, Gifs, otros): <a href="https://navegandolibres.org/#recursos">https://navegandolibres.org/#recursos</a></li> </ul>
ECHAP - Association de lutte contre l'usage de la technologie dans les violences faites aux femmes	<a href="https://echap.eu.org/">https://echap.eu.org/</a>	France	French	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guides: <a href="https://echap.eu.org/ressources/">https://echap.eu.org/ressources/</a></li> </ul>
Awaskbgo helpline	<a href="https://awaskbgo.id/">https://awaskbgo.id/</a>	Indonesia	Bahasa - Indonesian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resources: <a href="https://awaskbgo.id/publikasi/">https://awaskbgo.id/publikasi/</a></li> </ul>
Vita Activa	<a href="https://vita-activa.org/">https://vita-activa.org/</a>	International	English + Castellano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resources: <a href="https://vita-activa.org/que-sigue/">https://vita-activa.org/que-sigue/</a></li> </ul>
Luchadoras Helpline	<a href="https://luchadoras.mx/">https://luchadoras.mx/</a>	México	Castellano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet Feminista: <a href="https://luchadoras.mx/internetfeminista/">https://luchadoras.mx/internetfeminista/</a></li> <li>- Violencia digital: <a href="https://luchadoras.mx/internetfeminista/violencia-digital">https://luchadoras.mx/internetfeminista/violencia-digital</a></li> <li>- La clika libres en línea: <a href="https://www.libresenlinea.mx/">https://www.libresenlinea.mx/</a></li> </ul>
Cyberharassment Helpline by Digital Rights Foundation	<a href="https://digitalrights-foundation.pk/cyber-harassment-helpline/digitalrightsfoundation.pk/cyber-harassment-helpline/">https://digitalrights-foundation.pk/cyber-harassment-helpline/digitalrightsfoundation.pk/cyber-harassment-helpline/</a>	Pakistán	English	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digital Rights Foundation Cyberhassment helpline Privacy Policy: <a href="https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2020/06/DraftPolicy_1.8_02.06.2020.pdf">https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2020/06/DraftPolicy_1.8_02.06.2020.pdf</a></li> <li>- Digital Rights Foundation Cyberhassment helpline Annual helpline Report 2020: <a href="https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2021/02/Helpline-Report-2020.pdf">https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2021/02/Helpline-Report-2020.pdf</a></li> </ul>

Tecnore-sistencias Hiperderecho	<a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/</a>	Perú	Castellano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario contacto para voluntarias: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/contacto/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/contacto/</a></li> <li>- Publicaciones/Análisis: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/analisis/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/analisis/</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos (Guías urgentes pornografía no consentida, acoso virtual, violentómetro digital, VGO para activistas) <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/recursos/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/recursos/</a></li> <li>- Identifica: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/identifica/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/identifica/</a></li> <li>- Resiste: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/resiste/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/resiste/</a></li> <li>- Denuncia: <a href="https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/denuncia/">https://hiperderecho.org/tecnore-sistencias/denuncia/</a></li> <li>- Hiperderechos, “KIT DE CIBERCUIDADO: Seguridad digital para cuidar nuestro activismo y reapropiarnos de Internet” - 2020: <a href="https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/11/Kit-de-cibercuidado-para-activistas-pdf">https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/11/Kit-de-cibercuidado-para-activistas-pdf</a> Este kit fue creado por el grupo de capacitadores en seguridad digital de Hiperderecho, de la mano de activistas de quienes aprendimos y con quienes construimos un curso de 4 meses para hablar sobre seguridad digital con enfoque de género.</li> <li>- Guía para personas que acompañan o investigan casos de violencias de género en línea: <a href="https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/12/Gui%CC%81a-1_Despue%CC%81s-de-la-ley.pdf">https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/12/Gui%CC%81a-1_Despue%CC%81s-de-la-ley.pdf</a></li> <li>- Guía de autocuidado par acompañas casos de violencia de género en línea: <a href="https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/12/Gui%CC%81a-2_Despue%CC%81s-de-la-ley.pdf">https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/12/Gui%CC%81a-2_Despue%CC%81s-de-la-ley.pdf</a></li> </ul> </li> </ul>
Red autodefensa.online	<a href="https://autodefensa.online/">https://autodefensa.online/</a>	Spain	Castellano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact support form: <a href="https://autodefensa.online/apoyo.html">https://autodefensa.online/apoyo.html</a></li> <li>- Resources: <a href="https://autodefensa.online/recursos.html">https://autodefensa.online/recursos.html</a></li> <li>- Acoso.online chapter for spanish state: <a href="https://acoso.online/es/">https://acoso.online/es/</a></li> </ul>
The cyber helpline	<a href="https://www.thecyberhelpline.com/">https://www.thecyberhelpline.com/</a>	UK	English	<ul style="list-style-type: none"> <li>- How to deal with cyberstalking: <a href="https://www.thecyberhelpline.com/guides/cyber-stalking">https://www.thecyberhelpline.com/guides/cyber-stalking</a></li> </ul>
Clinic to end tech abuse	<a href="https://www.ceta.tech.cornell.edu/">https://www.ceta.tech.cornell.edu/</a>  <a href="https://www.ipvtechresearch.org/">https://www.ipvtechresearch.org/</a>	USA	English	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guides: <a href="https://www.ceta.tech.cornell.edu/resources">https://www.ceta.tech.cornell.edu/resources</a></li> <li>- Research: <a href="https://www.ipvtechresearch.org/research">https://www.ipvtechresearch.org/research</a></li> </ul>

Coalition on Online Abuse	<a href="https://www.iwmf.org/coalition-against-online-violence/">https://www.iwmf.org/coalition-against-online-violence/</a>	USA	English (+ French / Spanish / Arabic)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Online course "Know your trolls": <a href="https://learn.totem-project.org/courses/course-v1:IWMF+IWMF_OH_EN+001/about(ENG,FR,ESP,ARB)">https://learn.totem-project.org/courses/course-v1:IWMF+IWMF_OH_EN+001/about(ENG,FR,ESP,ARB)</a></li> <li>- Online course "Keep it private": <a href="https://learn.totem-project.org/courses/course-v1:IWMF+IWMF_KP_EN+001/about(ENG,FR,ESP,ARB)">https://learn.totem-project.org/courses/course-v1:IWMF+IWMF_KP_EN+001/about(ENG,FR,ESP,ARB)</a></li> <li>- Online MOOC: "Online Harassment: Strategies for Journalists' Defense": <a href="https://journalismcourses.org/course/online-harassment-strategies-for-journalists-defense_self/">https://journalismcourses.org/course/online-harassment-strategies-for-journalists-defense_self/</a></li> <li>- IWMF individual digital security support for women journalists <a href="https://www.iwmf.org/programs/online-harassment/(ENG,ESP)">https://www.iwmf.org/programs/online-harassment/(ENG,ESP)</a></li> <li>- Online Violence Response Hub <a href="https://onlineviolenceresponsehub.org/">https://onlineviolenceresponsehub.org/</a></li> </ul>
Crash Override Network	<a href="http://www.crash-override.com/about.html">http://www.crash-override.com/about.html</a>	USA	English	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guides: <a href="http://www.crashoverride.com/resources.html">http://www.crashoverride.com/resources.html</a></li> <li>- Crash Override's Automated Cybersecurity Helper – COACH: <a href="http://www.crashoverride.com/coach.html">http://www.crashoverride.com/coach.html</a></li> </ul>
Cyber civil rights initiative	<a href="https://www.cybercivilrights.org/welcome/about/">https://www.cybercivilrights.org/welcome/about/</a>	UK	English	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guide for legislators: <a href="https://www.cybercivilrights.org/guide-to-legislation/">https://www.cybercivilrights.org/guide-to-legislation/</a></li> <li>- INFOGRAPHIC: THE ANATOMY OF AN EFFECTIVE REVENGE PORN LAW: <a href="https://www.cybercivilrights.org/anatomy-effective-revenge-porn-law/">https://www.cybercivilrights.org/anatomy-effective-revenge-porn-law/</a></li> <li>- RELATED LAWS: <a href="https://www.cybercivilrights.org/related-laws/">https://www.cybercivilrights.org/related-laws/</a></li> <li>- Speak Up End revenge porn crisis line: <a href="https://www.cybercivilrights.org/ccri-crisis-helpline/">https://www.cybercivilrights.org/ccri-crisis-helpline/</a></li> <li>- ONLINE REMOVAL GUIDE: <a href="https://www.cybercivilrights.org/online-removal/">https://www.cybercivilrights.org/online-removal/</a></li> <li>- ATTORNEYS: <a href="https://www.cybercivilrights.org/professionals-helping-victims/">https://www.cybercivilrights.org/professionals-helping-victims/</a></li> <li>- GET HELP FAQ: <a href="https://www.cybercivilrights.org/faqs-usvictims/">https://www.cybercivilrights.org/faqs-usvictims/</a></li> <li>- RESOURCES FOR INTERNATIONAL VICTIMS; <a href="https://www.cybercivilrights.org/intl-victim-resources/">https://www.cybercivilrights.org/intl-victim-resources/</a></li> </ul>
HeartMob	<a href="https://iheartmob.org/about">https://iheartmob.org/about</a>	USA	English	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guides: <a href="https://iheartmob.org/resources">https://iheartmob.org/resources</a></li> <li>Technical Safety Guide, Social Media Safety Guides, Know Your Rights, Supportive Organizations, Self Care Guides, Prepare Your Organization</li> </ul>

Online SOS	<a href="https://onlinesos.org/">https://onlinesos.org/</a>	USA	English	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guides: OnlineSOS Action Center: <a href="https://onlinesos.org/action-center(check%20lists,%20expert%20guides,%20etc)">https://onlinesos.org/action-center(check lists, expert guides, etc)</a></li> <li>- Online Stalking Legal Project: <a href="https://onlinesos.org/online-stalking-legal-project">https://onlinesos.org/online-stalking-legal-project</a></li> </ul>
The Games and Online Harassment Hotline	<a href="https://gameshotline.org/">https://gameshotline.org/</a>	USA	English	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact form for volunteers: <a href="https://gameshotline.org/contact/">https://gameshotline.org/contact/</a></li> <li>- Resources: <a href="https://gameshotline.org/resources">https://gameshotline.org/resources</a></li> <li>- Video channel The Games and Online Harassment Helpline: <a href="https://invidiou.site/channel/UCQIsn2WCBYvdUvLIXXymTZA">https://invidiou.site/channel/UCQIsn2WCBYvdUvLIXXymTZA</a></li> <li>- Video presenting the helpline: <a href="https://invidiou.site/watch?v=8TTGXJclgQs">https://invidiou.site/watch?v=8TTGXJclgQs</a></li> </ul>
Safety Net Project	<a href="https://www.techsafety.org/resources/">https://www.techsafety.org/resources/</a>	USA	English (+Spanish + many other languages)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resources on safe use of ICT by survivors and people working with them (in many languages): <a href="https://nnedv.org/resources/?mdocs-cat=mdocs-cat-8#content">https://nnedv.org/resources/?mdocs-cat=mdocs-cat-8#content</a></li> <li>- Resources and information on the use of technology for agencies and survivors of domestic violence, sexual assault, stalking, and trafficking. The toolkits below contain helpful information for victim service agencies and survivors: <a href="http://techSafety.org/resources">http://techSafety.org/resources</a></li> <li>- List of other hotlines that can provide support: <a href="https://www.techsafety.org/hotline-services">https://www.techsafety.org/hotline-services</a></li> <li>- App DocuSAFE- Documentation and Evidence Collection App): <a href="https://www.techsafety.org/docusafe">https://www.techsafety.org/docusafe</a></li> <li>- Tech Safety App - This app contains information that can help someone identify technology-facilitated harassment, stalking, or abuse and includes tips on what can be done: <a href="https://techsafetyapp.org/">https://techsafetyapp.org/</a></li> </ul>
Femtechnet & Center for solutions to online violence	<a href="https://femtechnet.org/csov/">https://femtechnet.org/csov/</a>	USA	English	<ul style="list-style-type: none"> <li>Key Terms and Definitions <a href="https://femtechnet.org/csov/csov-key-termsdefinitions/">https://femtechnet.org/csov/csov-key-termsdefinitions/</a></li> <li>Organizations <a href="https://femtechnet.org/csov/csov-organizations/">https://femtechnet.org/csov/csov-organizations/</a></li> <li>Site-Specific Resources <a href="https://femtechnet.org/csov-site-specific-resources/">https://femtechnet.org/csov-site-specific-resources/</a></li> <li>The Mega-Spreadsheet of Resources <a href="https://femtechnet.org/the-mega-spreadsheet-of-resources/">https://femtechnet.org/the-mega-spreadsheet-of-resources/</a></li> <li>The Law and History of Online Violence <a href="https://femtechnet.org/csov/histories-and-the-laws/">https://femtechnet.org/csov/histories-and-the-laws/</a></li> <li>Videos <a href="https://femtechnet.org/csov-videos/">https://femtechnet.org/csov-videos/</a></li> </ul>

<p>DIS.CO "Counselling at a Distance"</p>	<p>El proyecto DIS.CO es un consorcio estratégico que apoya la innovación en el campo de la educación y la formación profesional, con el objetivo de mejorar las habilidades basadas en el trabajo de los profesionales de orientación a través de la creación de redes y el desarrollo de capacidades sobre el tema de la orientación a distancia, cuando se trabaja con mujeres víctimas de violencia doméstica o sexual, o abuso. Su objetivo es crear materiales y herramientas de capacitación especializados, mejorar las competencias basadas en el trabajo de los profesionales de orientación y facilitar la creación de espacios de trabajo virtuales y formas alternativas de apoyo a las víctimas.</p>	<p>Europa</p>	<p>English/ Spanish</p>	<p><a href="https://discoprojectcom.wordpress.com">https://discoprojectcom.wordpress.com</a> Necesidades de las mujeres respecto a los servicios de orientación psicosocial a distancia: <a href="https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/08/final_reporto1.pdf">https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/08/final_reporto1.pdf</a> La aplicación de planificación de seguridad DISCO tiene como objetivo guiar y habilitar a los profesionales consejeros, que trabajan a distancia, para diseñar y proponer planes de seguridad personalizados para víctimas / clientes y para monitorear su progreso: <a href="http://disco-sp.eu/">http://disco-sp.eu/</a> Un curso en línea 'Orientación a distancia'! Este curso está diseñado para impartir la capacitación sobre las características del asesoramiento a distancia, cuando se trabaja con mujeres víctimas de violencia doméstica, sexual o abuso. Complete el cuestionario de evaluación previa y registrarse para el curso antes de comenzar a ver el primer video. Después de ver la conferencia, le animamos a que realice una prueba: <a href="https://discoprojectcom.wordpress.com/2019/06/06/espanol/">https://discoprojectcom.wordpress.com/2019/06/06/espanol/</a> Perfil de la terapeuta a distancia: <a href="https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/09/io2-esp.pdf">https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/09/io2-esp.pdf</a> Currículum en formación a los asesores a distancia en el trabajo con mujeres víctimas de violencia doméstica, sexual o de abuso: <a href="https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/09/intellectual-output_final-translated-into-spanish_1.pdf">https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/09/intellectual-output_final-translated-into-spanish_1.pdf</a></p>
<p>Project deSHAME – Digital Exploitation and Sexual Harassment Among Minors in Europe</p>	<p>Este recurso ha sido creado como parte del Proyecto deSHAME, una colaboración entre Childnet (Reino Unido), Kek Vonal (Hungría), Save the Children (Dinamarca) y UCLan (Reino Unido), cofinanciada por la Unión Europea. Su objetivo es aumentar las denuncias de acoso sexual en línea entre los jóvenes y mejorar la cooperación multisectorial para prevenir y responder a este comportamiento. El nombre del proyecto se eligió para reflejar su propósito: eliminar la vergüenza de las víctimas y dar a los jóvenes las herramientas para apoyar a sus compañeros en línea.</p>	<p>Europa</p>	<p>English</p>	<p>Online sexual harassment Teaching Guide Lesson guidance and advice for teachers: <a href="https://www.childnet.com/ufiles/Teaching_Guide_Step_Up_Speak_Up.pdf">https://www.childnet.com/ufiles/Teaching_Guide_Step_Up_Speak_Up.pdf</a> International Adaptation Toolkit. This toolkit was created to help other countries and organisations run a project to tackle online sexual harassment. When you download the toolkit you will find a variety of steps that you can take and materials to support you with research, piloting and evaluating: <a href="https://www.childnet.com/our-projects/project-deshame/international-adaptation-toolkit">https://www.childnet.com/our-projects/project-deshame/international-adaptation-toolkit</a></p>

CYBERSAFE	CYBERSAFE is a 30-month project funded by the European Union. Nine project partners from various European countries have developed and promote an innovative experiential educational prevention programme – the CYBERSAFE Toolkit – that includes playful online tools, to address the issue of online violence against women and girls among young people (13–16 years old), in a classroom setting.	Europe	English / Danish / German / Dutch / Estonian / Greek / Italian	The CYBERSAFE Toolkit is intended for teachers or other professionals working with young people, who want to address online violence against women and girls, including online sexual harassment and online safety, in the classroom or in another setting. The toolkit provides all necessary materials to facilitate four workshops on the topics of non-consensual sharing of sexual images, exploitation, coercion and threats, sexualised bullying, and unwanted sexualisation, including an online tool that encourages discussion and role play and a guide with practical information for facilitators: <a href="https://www.stoponlineviolence.eu/cybersafe-toolkit/">https://www.stoponlineviolence.eu/cybersafe-toolkit/</a> CYBERSAFE Online Tool: <a href="https://www.stoponlineviolence.eu/online-tool/">https://www.stoponlineviolence.eu/online-tool/</a>
How Expertise Leads to Prevention, Learning, Identification, Networking and Ending Gender Based Violence (HELPLINE) By B.a.B.E	Este proyecto tiene como objetivo proteger y apoyar a las víctimas de la violencia de género, entre otras cosas, abordando la falta de denuncias y promoviendo la cooperación multidisciplinar entre los profesionales.	Hungria / Croacia	English	Handbook for Victims of crime: <a href="https://pzs.hr/en/wp-content/uploads/2020/11/02-englesko-izdanje-prirucnik-za-zrtve-kaznenih-djela-1.pdf">https://pzs.hr/en/wp-content/uploads/2020/11/02-englesko-izdanje-prirucnik-za-zrtve-kaznenih-djela-1.pdf</a> Training module for volunteers: <a href="https://stop-nasilju.com/wp-content/uploads/2020/02/Training-Module-for-Volunteers.pdf">https://stop-nasilju.com/wp-content/uploads/2020/02/Training-Module-for-Volunteers.pdf</a> HELPLINE Domestic Violence: <a href="https://stop-nasilju.com/wp-content/uploads/2020/10/Domestic-violence-a-Handbook-for-Professionals.pdf">https://stop-nasilju.com/wp-content/uploads/2020/10/Domestic-violence-a-Handbook-for-Professionals.pdf</a>



# Herramientas

# HERRAMIENTAS QUE PUEDEN SER RELEVANTES PARA UNA HELPLINE ORIENTADA A VIOLENCIAS DE GÉNERO FACILITADAS/AMPLIFICADAS POR LAS TRIC

## 1) Herramientas para seguimiento, documentación y administración interna de casos

Una solución que se usa en espacios digitales, para administrar los casos, es la de los Ticketing systems, tales como:

Request Tracker: <https://bestpractical.com/>

Zammad: <https://zammad.com/en>

CDR Link (based on zammad): <https://digiresilience.org/tech/link.html>

The Hive: <https://thehive-project.org/>

supportbee.com: <https://supportbee.com/>

CIVICrm + Jira: <https://civicrm.org/>

OTRS: <https://otrs.com/es/home/>

Trac: <https://trac.edgewall.org/wiki/TracTickets>

Freescout: <https://freescout.net/>

### Opciones que incluyen 'bases de datos internas':

Uwazi <https://www.uwazi.io/HURIDOCs> - Uwazi is a free, open-source solution for organising, analysing and publishing your documents. Uwazi is a web-based platform that goes beyond just storing and tagging documents. Users work directly with the text inside these otherwise uneditable documents to add new layers of information.

Discourse has a plugin for ticketing systems: <https://meta.discourse.org/t/tickets-plugin/97914>

Free and open-source solution for IT asset management and helpdesk, and more. GLPI is a web application designed to manage all of your IT asset management issues from inventory management of hardware components and software to the management of user assistance. <https://glpi-user-documentation.readthedocs.io/fr/latest/>

Primero: <https://www.primero.org/> It is a digital public good for social services case management - including child protection and gender based violence. Combining best practice tools & open source tech to bring front line workers a secure, user-friendly solution for case work. Primero is a web app with Android mobile client that uses role-based access and robust authorization to allow many social welfare actors to store and manage data on a single instance while ensuring confidentiality.

<https://www.primero.org/resources;>

<https://github.com/primeroIMS>

<https://www.gbvims.com>

Based on Primero, the Gender-Based Violence Information Management System (GBVIMS) is a data management system that enables those providing services to GBV survivors to effectively and safely collect, store, analyze, and share data related to the reported incidents of GBV.

Guardar evidencias y pruebas legales/

Documentation and evidence collection App: [https://digifem.maadix.org/etherpad/pads/Apps\\_Legales](https://digifem.maadix.org/etherpad/pads/Apps_Legales)

## **2) Apoyo en seguridad digital/holística/Support with digital security/holistic security "stalkerware", "spouseware", "spyware"**

TinyCheck: Stalkerware detection that doesn't leave a trace: <https://malware.news/t/tinycheck-stalkerware-detection-that-doesn-t-leave-a-trace/47377>

CONAN mobile: Una aplicación diseñada para dispositivos Android que permite conocer el estado de seguridad de este tipo de dispositivos móviles, mostrando las soluciones a posibles problemas o consejos para mejorar su seguridad. CONAN mobile es una aplicación desarrollada en INTECO, integrada dentro de la iniciativa Advanced Cyber Defence Centre (ACDC) de la Unión Europea, enfocada para mejorar la seguridad de los dispositivos Android y proteger la información crítica que contienen. <https://www.incibe-cert.es/blog/conan-mobile>

ISDi (IPV Spyware Discovery) tool for Android and iOS. <https://github.com/stopipv/isdi> Checks Android or iOS devices for apps used to surveil or track victims (“stalkerware”, “spouseware”, “spyware”). ISDi’s technical details are included in “Clinical Computer Security for Victims of Intimate Partner Violence” (USENIX 2019). The blacklist is based on apps crawled in “The Spyware Used in Intimate Partner Violence” (IEEE S&P 2018). Also checks for signs of jailbroken iOS devices or rooted Android devices.

Coalition against stalkerware: <https://stopstalkerware.org/> además de Detección, eliminación y prevención del Stalkerware, información para supervivientes: <https://stopstalkerware.org/es/informacion-para-supervivientes/>

Stalkerware Indicators of Compromise: Indicators of compromise on Stalkerware applications for Android (61 apps so far) Warning: these indicators are not providing a complete detection of stalkerware applications. They are based on research from a few people on their free time and many apps are likely missing. Use it carefully.

No detection based on these indicators should not be understood as having no stalkerware installed. <https://github.com/Te-k/stalkerware-indicators>

### **Reportar de manera anónima conductas abusivas en el trabajo:**

Spot - <https://talktospot.com/>The ‘Spot’ bot is a bot that victims can converse with by typing, in an anonymous way, to report inappropriate behavior. The ‘Spot’ bot attempts to address the under-reporting of inappropriate behaviour at work by creating a system that doesn’t require the victim to speak aloud or be personally identified. Rather, the app is a bot that victims can converse with by typing, in an anonymous way. This is relevant to gender-based violence (GBV) as it addresses not only the under-reporting of work-place inappropriate behaviour but also the whistleblower culture that prevents victims and bystanders from speaking up.

### **Herramientas para gestionar identidades y datos personales identificables:**

Justdeleteme <https://joindeleteme.com/> DeleteMe is a hands-free subscription service that will remove your personal information that’s being sold online. > Only US  
Primeros auxilios digitales:

TechSafetyApp: <https://techsafetyapp.org/> App de Seguridad Tecnológica. Esta app contiene información que le puede ayudar a alguien a identificar acoso, acecho o abuso facilitado por tecnología e incluye sugerencias sobre lo que se puede hacer. Disponible en Inglés y Español - También incluye recursos adicionales sobre cómo documentar el abuso, hablar con un/a intercesor/a, contactar a la policía, conseguir un/a abogado/a y quién puede llamar para ayuda

### 3) Apoyo en seguridad física, encontrar instituciones que puedan prestar apoyo en los distintos territorios

Motores de búsqueda / Directorios:

Find help Wave network EU: <https://www.wave-network.org/find-help/>

Wave members: <https://www.wave-network.org/wave-members/>

SAAHAS - The GBV (Gender Based Violence) Help Map: <https://www.saahas.space/>  
Saahas is a one-stop-spot for all kinds of assistance and support that a survivor of gender-based violence may seek. It seeks to promote peaceful, just and equitable societies by connecting victims of GBV with resources in their communities. Saahas comprises a directory of support across 196 countries, a database of guidance notes on understanding gender-based violence and ways to respond to them. The directory of support comprises over 40000 organizations across 196 countries offering medical, legal, education / employment, resources (food, shelter, clothing, emergency support), consular and refugee-specific support, police and ambulance services for survivors of gender-based violence and child support service.

Guión elementos analizados en las líneas de atención feministas que atiendan personas que enfrentan VMD:

- Historia y trayectoria: ¿Cuándo empezaste y cuáles fueron las motivaciones para poner en marcha tu iniciativa?
- ¿Cuál es su estructura organizativa actual (ONG, sin fines de lucro, etc.)? ¿Cuál es tu misión actual?
- ¿Cuáles son los perfiles profesionales incluidos en su iniciativa? ¿Qué tipo de formación reciben y con qué frecuencia?
- ¿Ofrecen otros tipos de servicios (por ejemplo, formación, creación de recursos como guías y manuales, investigación, observación de la VG, desarrollo de aplicaciones, promoción, etc.)?
- ¿A qué personas ofrecen apoyo o quiénes son los grupos objetivo de su proyecto para brindar apoyo? ¿También trabajas con menores?
- ¿Tienen una estrategia de visibilidad? ¿Cómo se comunican con su público o comunidad? ¿Cómo saben las víctimas o su círculo que existes y se ponen en contacto con ustedes?

- ¿Cómo se refiere y se coordina con otros grupos de apoyo (técnico, legal, etc)? ¿Y cómo te comunicas con ellos de forma segura?
- ¿Evalúan el apoyo que brindan? Si es así, ¿pueden contarnos cómo lo hacen?
- En relación con la VG, ¿cuáles son las especificidades o características de los espacios digitales, las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su contexto?
- ¿A qué tipo de violencias apoyan? (por ejemplo, Difusión de imágenes íntimas sin consentimiento, doxing, acecho, acoso, campañas de difamación, incitación al odio, hackeo de cuentas, spyware / stalkerware, deepfakes, acoso de la mafia, criminalización de la protesta + activismo feminista, vigilancia, etc.)? Si es que hay VG específica a la que brindas asistencia con más frecuencia, no dudes en dar más detalles. Puedes contarnos también si hay cambios importantes en el panorama desde que comenzó tu proyecto, anímate a compartirlos.
- ¿Qué tipo de taxonomía o vocabulario utiliza para etiquetar la VG y la VG habilitadas / ampliadas por las TIC? ¿Categorizan a los adversarios o perpetradores de esas violencia?
- ¿Cómo gestionan los casos individuales y sus necesidades específicas? ¿Tiene flujos de trabajo específicos para manejar casos?
- ¿Qué tipo de infraestructura tecnológica utilizan para comunicarse con las personas que solicitan su apoyo? ¿Utiliza herramientas para documentar los casos que maneja? ¿Utiliza otro tipo de herramientas para su trabajo? (por ejemplo, sistema de TICKETS, bases de datos segura, un cuaderno ¿otros?)
- ¿Tienen protocolos de seguridad/apoyo para sus trabajadoras / voluntarias y para las personas que solicitan apoyo? ¿Alguna idea o desafío importante en el desarrollo de esos protocolos de seguridad / apoyo?
- ¿Implementas estrategias de autocuidado y mitigación para los miembros de tu equipo?
- ¿Tienen procesos de investigación en marcha? En caso afirmativo, ¿alguna información o desafío importante en el desarrollo de esos procesos de investigación?
- En términos de 'capacity building', ¿qué recursos y apoyo desea que existan para hacer su trabajo más eficiente y sostenible, y cuál es la mejor forma de diseñar y entregarlos?

- ¿Qué frustraciones recurrentes surgen en sus operaciones con respecto a los déficit de conocimiento, el aprendizaje a pedido o las tareas que consumen demasiado tiempo?
- Si su organización o iniciativa tuviera que compartir tres lecciones principales aprendidas sobre la mejor manera de brindar apoyo a las personas que enfrentan la VG (TIC habilitadas o sucediendo en espacios digitales), ¿cuáles serían esas recomendaciones?
- En términos de sostenibilidad, ¿cómo cubre su necesidades económicas su proyecto? ¿Recibe apoyo de personas a las que brinda apoyo, donantes, fundaciones, instituciones públicas, otros?

fem  
**BLOC**

**twitter**  
**@fembloc\_**

**web**  
**[www.fembloc.cat](http://www.fembloc.cat)**