

Cinco principios tecnológicos para enfrentar el abuso doméstico

Texto original de Lesley Nuttall, de la Academia de Tecnología - IBM UK, con adaptaciones del equipo de Relaciones Gubernamentales de IBM América Latina

En respuesta al aumento de la violencia doméstica en todo el mundo, situación que ha llevado a la ONU a lanzar un llamado mundial sobre el tema, IBM propone 5 principios tecnológicos para combatir una nueva forma de abuso doméstico: el control coercitivo facilitado por la tecnología.

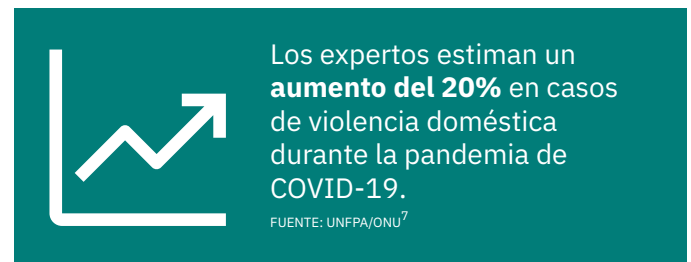
Nuestro ecosistema tecnológico está lleno de inventos e innovaciones que nos ofrecen constantemente soluciones y dispositivos para facilitar nuestra vida cotidiana y mejorar nuestra calidad de vida. Y durante la pandemia de COVID-19, en la que el aislamiento social se convirtió en la norma, empezamos a valorar aún más la capacidad de la tecnología para acercarnos y mejorar nuestro bienestar ante esta situación. Aunque no hay duda de que la tecnología tiene un gran potencial para el bien, proporcionando mecanismos para una mayor conexión y seguridad, la triste realidad es que los malos actores pueden explotarla para causar daños en el mundo real. Las mismas tecnologías que facilitan nuestras rutinas, protegen y enriquecen nuestras experiencias están siendo manipuladas por abusadores para ejercer control sobre sus víctimas. Esta utilización de la tecnología como arma prevalece particularmente en el abuso doméstico, especialmente el control coercitivo - un patrón implacable de comportamiento dirigido a infundir miedo y sumisión en la víctima.

El abuso doméstico es un problema generalizado en la sociedad y afecta tanto a las economías desarrolladas como a las más pobres. En los Estados Unidos, 1 de cada 3 mujeres ha sufrido violencia física por parte de un compañero íntimo,¹ y en algunas partes del África Subsahariana, la agresión es una realidad para el 65% de las mujeres.² Una encuesta realizada en la Unión Europea indicó que el 22% de las mujeres han sufrido violencia por parte de su pareja.³ En América Latina y el Caribe estos números no son diferentes. Según la OMS, al menos el 30% de las mujeres han sufrido violencia doméstica en algún momento de sus vidas.⁴



En un informe de la ONU sobre los efectos del COVID-19 en las mujeres, se destacó la tendencia al aumento de los abusos, ya que los hogares se ven sometidos a la presión del aislamiento social y la cuarentena.⁵ La situación es tan alarmante que el Secretario General de la Organización, António Guterres, ha pedido medidas para hacer frente a este “horrible brote mundial de violencia doméstica”.⁶

El abusador utiliza todos los recursos a su disposición, y esto incluye la tecnología. Aunque los métodos de abuso facilitados por la tecnología son amplios, lo que es particularmente insidioso es que incluso las apps diseñadas con las mejores intenciones se están utilizando de manera nociva.



Algunos ejemplos:

- **Las apps de timbre conectado - que permiten al usuario ver remotamente quién está en la puerta de su casa - han sido desarrolladas para promover la seguridad en el hogar. Sin embargo, la funcionalidad de captura de movimiento puede ser utilizada para monitorear y mantener a las víctimas atrapadas - más aún con la función de notificación instantánea enviada al administrador cada vez que los residentes intentan salir de la casa.**
- **Las apps de tarjetas de crédito que proporcionan notificaciones de compra fueron creadas para ayudar a combatir el fraude bancario. Sin embargo, su uso puede dar un mayor control sobre las víctimas, dando detalles de gasto que pueden ser constantemente vigilados.**

Con la creciente cantidad de casos de violencia facilitada por la tecnología, estos no son casos aislados. Hay numerosos informes que dan cuenta de experiencias vividas por sus las víctimas. Una reciente investigación en el Reino Unido reveló un aumento del 1800% en los posibles delitos de persecución cibernética entre 2014 y 2018. En una encuesta australiana con trabajadores que apoyan a las víctimas del abuso doméstico se encontró una correspondencia casi completa entre el uso indebido de tecnología y el abuso doméstico. El 98%

de los encuestados comentaron que habían ayudado a personas que habían sufrido algún tipo de abuso facilitado por la tecnología. Además, la organización Refuge, que administra una línea telefónica de ayuda contra el abuso doméstico en el Reino Unido, informó que las tres cuartas partes de las personas que buscaron ayuda el año pasado, se enfrentaron a abusos que ocuparon la tecnología como medio.⁸

El abuso facilitado por la tecnología es un gran desafío, y no hay una solución sencilla para eliminarlo. Sin embargo, tomando decisiones relativamente simples - equilibrando las consecuencias intencionadas y no intencionadas - es posible diseñar una tecnología que no permita prácticas de abuso. Y para ayudar a los desarrolladores de tecnología en la toma de estas decisiones, IBM propone **cinco principios tecnológicos**⁹ para proteger las soluciones del control coercitivo.

La creación de productos que faciliten la gestión de los problemas de la sociedad es una responsabilidad ética de todas las empresas, no sólo porque es lo correcto, sino también porque es el mejor enfoque para los negocios. Una encuesta de IBM y Morning Consult reveló que el 80% de las empresas entrevistadas estaban de acuerdo en que las organizaciones tienen la responsabilidad de priorizar sus empleados, el medio ambiente y a la comunidad, tanto como a la entrega de beneficios a sus accionistas.¹⁰ IBM ha defendido esta visión basada en valores y objetivos hace más de un siglo, y los principios tecnológicos son el más reciente ejemplo de la intención de IBM de proporcionar tecnología que ayude a mejorar la vida y la sociedad.

Al compartir este conjunto de principios, IBM pretende proporcionar las herramientas y el conocimiento para mejorar el uso, la seguridad y la privacidad de las nuevas tecnologías y hacerlas inherentemente más seguras. Recomendamos que se conviertan en un factor indispensable al revisar cualquier diseño de productos. Aunque los principios suenan familiares para los profesionales de la tecnología, ellos adquieren un significado adicional cuando se analizan a través del lente del control coercitivo.

5 principios tecnológicos

1

Promoción de la diversidad



Tener un equipo diverso de desarrolladores de tecnología amplía la comprensión de los hábitos de los usuarios, permitiendo una mayor exploración de los casos de uso, tanto positivos como negativos. Con frecuencia, cuando se desarrolla una nueva tecnología, los desarrolladores tienen en cuenta el perfil del público objetivo que utilizará la solución. Sin embargo, estos usuarios pueden no ser los únicos. Con la experiencia de otros perfiles, la tecnología se puede impulsar de maneras inesperadas.

2

Garantizar la privacidad y la elección



Los usuarios necesitan poder tomar decisiones informadas sobre sus configuraciones de privacidad. Pequeños botones rojos, o frases como “configuración avanzada” pueden intimidar a los usuarios para que elijan la configuración predeterminada sin comprender necesariamente las consecuencias de esa elección. La configuración debe ser sencilla de entender y fácil de configurar, y el texto no debe intentar influir en el usuario. Es necesario incluir notificaciones periódicas para que el usuario pueda analizar la configuración que da lugar al intercambio de datos y también dejar claro que, al establecer la configuración de privacidad predeterminada, se tiene en cuenta una base de usuarios diversa.

3

Combate al Gaslighting



El *gaslighting* es un patrón recurrente de abuso emocional que se produce cuando una persona manipula psicológicamente a otra, de manera que le hace dudar de sus propios recuerdos y su juicio. Si un usuario elimina todos los registros de una acción realizada, o si nunca ha habido pruebas de que exista, esto puede llevar a alguien a empezar a cuestionar su propia memoria. Notificaciones oportunas y pertinentes, así como auditorías, son esenciales para hacer evidente quién hizo qué y cuándo. La tecnología debe ser transparente sobre dónde se han hecho cambios y cuándo se activa una funcionalidad remota, lo que hace difícil ocultar u ocultar los intentos de *gaslighting*. Donde sea apropiado, se debe disponer la opción de anular las activaciones remotas, permitiendo a los usuarios optar por mantener el control de la herramienta y por lo tanto de qué datos entrega. La interfaz y el diseño de esas notificaciones y auditorías, deben tratarse con la misma importancia que las funciones normales del producto, y no deben disponerse en un rincón que no se vea fácilmente.



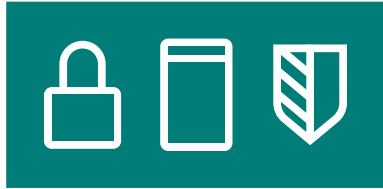
el 75%

de las personas que buscaron ayuda de Refuge el año pasado se enfrentaron a abusos a través de la tecnología

FUENTE: REFUGE⁸

4

Refuerzo de la seguridad y los datos



Es importante que los productos sean seguros, reuniendo y compartiendo sólo los datos necesarios y por lo tanto limitando el riesgo de malos usos. Esto implica pensar más allá de los modelos tradicionales de amenazas a la seguridad y prestar atención a los posibles riesgos de que la tecnología se utilice para cometer abusos. Por ejemplo, es común que muchos dispositivos/soluciones para el hogar sean administrados por un único usuario, aunque sean utilizados por muchos miembros de la familia (por ejemplo, asistentes virtuales, canales de suscripción, calendarios familiares/planes para compartir datos, etc.). Una forma intuitiva y fácil para que los miembros de la familia se registren y den de baja el acceso a estos dispositivos, puede proporcionar mucha más eficiencia y permitir a los usuarios un control conjunto y distribuido.

5

Promoción de una tecnología más intuitiva



Las víctimas del control coercitivo viven en mundos complejos y en constante cambio, y pueden no tener la energía o los conocimientos para navegar por las nuevas tecnologías. Si todas las tecnologías que llegan a los usuarios finales fuesen de uso intuitivo y comprensibles, habría menos riesgo de que los abusadores utilicen su mayor confianza técnica como medio de dominación, ya sea a través de amenazas o instalando aplicaciones que la víctima no entienda. Combinando facilidad de uso y constantes auditorías de feedback para cada usuario, se puede dar seguridad a las posibles víctimas y asegurarse que no están siendo controladas por la tecnología.

Si bien muchos consideran que el control coercitivo es un problema que afecta a las mujeres, existen ramificaciones más amplias en la sociedad, como puede suceder en cualquier tipo de relación, especialmente cuando hay un desequilibrio de poder. Algunos ejemplos serían entre los cuidadores de personas vulnerables, entre ellos los ancianos o los discapacitados, jóvenes dentro de instituciones, o incluso en el lugar de trabajo. Nuestros cinco principios tecnológicos se aplicarían igualmente a las tecnologías construidas para todas estas situaciones.

Para 2030, podríamos tener más de 125 mil millones de dispositivos conectados a Internet. A medida que estos dispositivos se vayan extendiendo, los abusadores tendrán más herramientas para

manipular a sus víctimas. Es fundamental que protejamos la nueva tecnología con fuertes protecciones contra el abuso, de manera que los abusadores no utilicen estas herramientas para manipular a sus víctimas. Hacer que la tecnología sea resistente al control coercitivo asegura que las personas malintencionadas no puedan ser favorecidos por las invenciones, corromper las intenciones u obstruir la luz de los logros tecnológicos. Pero más importante aún, es un paso fundamental para hacer el mundo tecnológico más seguro para todos.

“La tecnología trae enormes beneficios para nuestras vidas, ya sea ayudándonos a estar conectados o haciendo que nos entreguen los alimentos a nuestra puerta. Pero sabemos que a veces puede ser mal utilizada para explotar a las personas vulnerables. El gobierno está actuando para introducir nuevas leyes que ayuden a asegurar que los dispositivos inteligentes sean seguros y me alegra ver que IBM toma la delantera en esta área para ayudar a enfrentar este tipo de abuso”.

Caroline Dinéage

Ministra Británica para los Asuntos Digitales y la Cultura

¹<https://ncadv.org/statistics>

²<https://www.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>

³https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf

⁴<https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/presscenter/pressreleases/2017/11/22/pese-a-pol-ticas-para-erradicar-violencia-contra-las-mujeres-am-rica-latina-y-el-caribe-es-la-regi-n-m-s-violenta-pnud-onu-mujeres.html>

⁵<https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/3/news-womens-needs-and-leadership-in-covid-19-response>

⁶<https://nacoesunidas.org/chefe-da-onu-alerta-para-aumento-da-violencia-domestica-em-meio-a-pandemia-do-coronavirus>

⁷https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/COVID-19_impact_brief_for_UNFPA_24_April_2020_1.pdf

⁸<https://www.independent.co.uk/news/uk/home-news/domestic-sexual-abuse-violence-tech-smartphone-spyware-a9275726.html>

⁹<https://www.ibm.com/blogs/policy/wp-content/uploads/2020/05/CoerciveControlResistantDesign.pdf>

¹⁰https://www.ibm.org/responsibility/thought-leadership/pdfs/Companies_with_Purpose_Special_Report_GENERAL.pdf