



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Servicios Sociales
e Innovación Social
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD



Cómo planificar una intervención mixta para centros I+I

Septiembre 2020

Desarrollada por Fundación Sanders

D.G. de la Infancia, Familia y Natalidad
C/Manuel de Falla 7
28036 Madrid España

Fundación Sanders
C/Gobernador 26
28014 Madrid España

Resumen

Este informe examina los impactos del uso de medios digitales en el programa I+I a medida que pasan a un enfoque de intervención en línea. Existen varios problemas de seguridad y conectividad que probablemente ocurran, dado que los centros I+I se han enfocado tradicionalmente a brindar servicios para jóvenes y familias de manera presencial. A medida que los centros comienzan a depender cada vez más de las aplicaciones de Internet para conectarse con las familias, el programa I+I está más sujeto a las leyes de protección de datos de la UE, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Además, la posibilidad de desarrollar un enfoque de intervención en línea depende de cubrir la expectativa de que las familias cuenten con dispositivos como portátiles, ordenadores o tabletas con adecuada conectividad a Internet. Existe una ya conocida brecha digital para las familias vulnerables, y esto presenta desafíos.

Tabla de contenidos

Antecedentes	3
Conclusiones principales	4
Metodología de análisis	7
Cambios a la metodología de intervención tradicional	8
Estrategias de comunicación	9
Recursos de personal	10
Nuevas funciones para voluntarios	11
Nuevas oportunidades derivadas de una mayor implicación de los padres	12
Mantenimiento de la conexión con los servicios de apoyo clave	14
Conectividad	15
Supervisión y presentación de informes	16
Seguridad y protección	17
Vulnerabilidades potenciales	17
Medidas de protección	19
Tecnología	20
Aplicaciones de mensajería en línea	20
Plataformas para videollamadas	21
Intercambio de información	22
Siguientes pasos	23
Anexo I. Medidas para la protección de la privacidad y la seguridad de los datos en las intervenciones virtuales.	23

Antecedentes

La DGIFN ha creado el Programa I+I, cuyo objetivo es ofrecer una intervención individualizada, especializada e intensiva de índole socioeducativa a menores de entre 6 y 17 años en situación de riesgo social con el fin de contribuir a su desarrollo personal desde una perspectiva integral en la que se coordinan recursos sociales, educativos y de salud.

Antes de la COVID-19 y de la cuarentena que supuso el confinamiento de gran parte de la población española, los educadores que trabajaban en los centros I+I habían promovido una dinámica de relaciones extraordinaria con los menores que participaban en el programa y con sus padres o tutores. Casi todos los días, y sistemáticamente empezando dos horas después de terminar la jornada escolar, los menores acudían presencialmente a estos centros. Una vez allí, se llevaban a cabo diversas actividades de intervención destinadas a los menores. Se fomentaba el desarrollo del sentido de autonomía, practicaban para mejorar sus hábitos de estudio, se les facilitaba el acceso a información importante sobre la salud y se organizaban actividades grupales diseñadas para desarrollar sus habilidades sociales y emocionales. Además, participaban en actividades recreativas seguras y custodiadas en las que establecían vínculos con los centros y con otros menores de la zona.

Estos objetivos y aspectos importantes del Programa I+I fueron los factores que motivaron a llevar a cabo una evaluación de la idoneidad de la intervención mixta para que los centros pudieran continuar con su trabajo.

La cuarentena generalizada establecida en la Comunidad de Madrid como consecuencia de la pandemia de la COVID-19 impidió que los menores acudieran de forma presencial a los centros I+I y a los centros de prevención de toda la Comunidad de Madrid. Esta cuarentena se palpó en todo el territorio y perjudicó a la economía, a la educación primaria y secundaria, y a las actividades de casi todos los programas de intervención familiar y de menores, como, por ejemplo, los respaldados por la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad (DGIFN).

A principios de mayo del 2020, la DGIFN y la Fundación Sanders (FUSA) se reunieron para poner en marcha la investigación y el desarrollo de la «**intervención mixta**»; una estrategia holística diseñada por la DGIFN y FUSA con el fin de garantizar que los centros I+I y de prevención tuvieran acceso a las recomendaciones sobre las metodologías de intervención de buenas prácticas durante la cuarentena.

En el análisis de la intervención mixta se incluyeron orientaciones sobre los siguientes aspectos clave:

- ❑ Buenas prácticas de comunicación: adaptación de las estrategias de comunicación a las necesidades y las conductas de todos los beneficiarios (menores, familias, centros educativos y servicios sociales).
- ❑ Recursos de personal.
- ❑ Conectividad: dispositivos electrónicos y acceso a Internet.
- ❑ Supervisión y presentación de informes.
- ❑ Seguridad y protección.
- ❑ Tecnología: aplicaciones y plataformas digitales para ayudar a mantener o mejorar la conexión con los menores y con sus respectivas familias.

Durante la elaboración de este informe, se dieron varias iniciativas importantes como las siguientes: i) la DGIFN llegó a varios acuerdos con distintas empresas de telecomunicaciones para garantizar el acceso continuo a Internet a un número considerable de beneficiarios del Programa I+I; ii) los centros I+I facilitaron a la DGIFN información detallada sobre los beneficiarios que necesitaban dispositivos electrónicos y conexión a Internet; iii) los centros I+I aumentaron sus tasas de conectividad con respecto a los padres y a los menores a través de los smartphones y de las plataformas digitales, y iv) la DGIFN autorizó a FUSA para evaluar el efecto que ha podido tener un programa de intervención virtual I+I en los centros, teniendo en cuenta diversos factores, como la seguridad, la protección y la eficacia en general.

Conclusiones principales

El objetivo de esta iniciativa fue identificar posibles problemas y estudiar las posibilidades que podrían ayudar a los centros a adaptar su metodología de intervención en caso de que se tuviera que imponer una cuarentena total o parcial. Uno de los avances positivos de nuestro análisis fue que los centros I+I ya habían comenzado a adaptar sus prácticas en los primeros días de la cuarentena decretada en marzo. Para la DGIFN, es bastante factible partir de buenas prácticas ya establecidas y asegurar un enfoque coherente en todos los centros en un espacio de tiempo relativamente corto a medida que comienza el periodo de otoño. Se recomienda que la DGIFN dé prioridad al diseño de planes de intervención mixta individual para todos los centros con el fin de garantizar que todos los participantes del Programa I+I puedan sacar provecho de las distintas buenas prácticas adoptadas.

Si bien en este informe se detallan las buenas prácticas que ya han incorporado algunos centros, se debe tener en cuenta el hecho de garantizar un entorno doméstico adecuado para la educación de los menores del programa, ya que constituye un factor del entorno particular que podría afectar al Programa I+I a la hora de aplicar la intervención mixta. Se debe centrar la atención en comprender la situación familiar de todos los menores del programa y en abordar los aspectos preocupantes. A continuación, se plantean algunas preguntas clave que se deben tener en cuenta en la evaluación de la situación familiar:

- ¿Disponen los menores de un ordenador o de una tablet que tenga buena conexión a Internet?
- ¿Cuenta la vivienda con un espacio específico y ordenado que sirva para tener algo de privacidad y para reducir las distracciones, y en el que se tengan los materiales básicos como un escritorio o una mesa, auriculares, una calculadora, papel, lápices y gomas de borrar?
- ¿Tienen los padres suficientes competencias digitales como para brindar apoyo técnico básico a sus hijos?
- ¿Disponen los padres y los niños de los medios suficientes para proteger sus dispositivos de las amenazas contra la seguridad en Internet, para salvaguardar su identidad mientras navegan por la red y para garantizar la seguridad de los datos confidenciales respecto a sus actividades en línea? ¿Son conscientes de ello?

Lo que recomendamos es centrarse constantemente en obtener muchos más dispositivos electrónicos para cederlos a las familias, dando preferencia a los ordenadores portátiles y de sobremesa (nuevos o reparados). En el caso de los ordenadores de sobremesa donados, se requerirán costes adicionales para garantizar que estén equipados con cámaras web y que cuenten con lo necesario para conectarse directamente a la wifi o que tengan los accesorios adecuados para introducir una tarjeta SIM que proporcione conexión a Internet. Para muchas familias del programa, sigue siendo difícil disponer de Internet de alta velocidad con planes que incluyan suficientes datos.

También se debe hacer todo lo posible conjuntamente para ofrecer a los padres píldoras formativas con el fin de mejorar sus competencias digitales. Estas labores de formación se deben incluir en un proyecto más amplio para garantizar que los beneficiarios del Programa I+I tengan acceso a herramientas de seguridad en Internet que minimizarán su grado de vulnerabilidad ante las amenazas en la red. Algunos centros han establecido como norma instalar programas de seguridad en Internet en los dispositivos electrónicos antes de donarlos a las familias. Otro concepto que la DGIFN debe sopesar es facilitar a los beneficiarios del Programa I+I el acceso de bajo coste a servicios de VPN que protegen la seguridad de las personas mientras navegan por la red. La delegada de protección de datos recalcó que los servicios de VPN son una defensa útil para proteger la información personal en línea aunque hay que considerar que estas redes ofrezcan protección sin eludir los controles parentales o las restricciones de red existentes.

La evaluación de la metodología de intervención y de las herramientas digitales para respaldar adecuadamente la intervención mixta dio lugar a más conclusiones:

- ❖ La implementación de una intervención mixta durante una cuarentena completa supone que los centros se vean afectados por posibles problemas de personal. El tiempo dedicado a intentar contactar con los padres y sus hijos para comunicarse con ellos, además de las tasas relativamente bajas de participación en las videollamadas grupales programadas, pone de manifiesto la necesidad de buscar estrategias de contacto más eficaces o más recursos de

personal. El reclutamiento de más voluntarios podría ayudar a que los centros se adaptasen mejor, pero puede que esta estrategia requiera invertir más tiempo.

- ❖ Es fundamental informar a los padres acerca de su derecho de no utilizar ninguna plataforma en línea que recopile su información personal como una forma de proporcionar servicios de intervención I+I. Los centros se deben asegurar de emplear el lenguaje adecuado en sus respectivos formularios de consentimiento jurídico de los menores y sus familias, ya que estos deben entender con claridad lo que implican los riesgos implícitos de la cesión de datos.
- ❖ Todos los centros deben contemplar el uso de una estrategia de comunicación multicanal con el fin de mejorar la implicación de los padres y de los menores durante la intervención mixta. Aquí se incluye, entre otras cosas, el uso de llamadas, mensajes, correos electrónicos y redes sociales.
- ❖ En una estrategia de comunicación se deben realizar transmisiones al menos cada semana y también se debe aportar a los menores y a sus familias información relevante y oportuna sobre temas de salud, consejos de estudio y novedades sobre la comunidad, como por ejemplo consideraciones de salud relativas a la COVID-19. Asimismo, es sumamente recomendable ofrecer consejos relacionados con las competencias digitales.
- ❖ Los centros necesitan adaptar sus tiempos, en la medida de lo posible, en función de las horas probables para localizar a los padres según los horarios de estos de manera que la toma de contacto se pueda hacer efectiva,.
- ❖ El hecho de crear más servicios de interés para los padres, como ofrecerles formación en competencias digitales básicas, acceso a oportunidades de capacitación profesional, soporte técnico o incluso servicios para ayudarlos a obtener certificados digitales, fomenta su cooperación. La participación de los padres también se podría mejorar si en la intervención se hace hincapié en las píldoras formativas sobre temas como la educación sexual u otros aspectos educativos de interés.
- ❖ Debe ser una prioridad mejorar la coordinación con los tutores de los centros educativos y con las distintas organizaciones de servicios sociales. Como mínimo, se debe disponer de la información de contacto de este tipo de servicios.
- ❖ Para una intervención presencial, se debe dar prioridad a los menores con acceso limitado a dispositivos electrónicos y a los que tengan importantes problemas de conducta.
- ❖ La falta de acceso a dispositivos individuales con conexión a Internet suficiente para los menores plantea verdaderos problemas para el Programa I+I.
- ❖ El Programa I+I podría poner en marcha una campaña de voluntariado a gran escala para conseguir voluntarios y asignar uno a cada familia o menor.

- ❖ La mensajería instantánea resulta esencial para una estrategia de intervención mixta, pero en este análisis no se ha podido identificar ninguna aplicación de mensajería instantánea gratuita que cumpliera adecuadamente todos nuestros criterios de seguridad y protección. Telegram es muy popular por sus numerosas funciones y su simplicidad, pero estamos pidiendo a los centros que se planteen la posibilidad de utilizar la aplicación Wire o, en su defecto, la aplicación Signal. Ambas aplicaciones ofrecen mayor transparencia con respecto al uso de los datos personales que recogen.
- ❖ La comunicación virtual, como la videollamada, mejora la eficacia de la estrategia de intervención mixta. En el caso de Google Meet, se trata de una plataforma que se ajustará a todos nuestros criterios de seguridad, protección y funcionalidad en octubre de 2020. Asimismo, es una alternativa de bajo coste para organizaciones sin ánimo de lucro, ya que pueden acceder a este servicio con un plan que cuida la protección de datos de forma gratuita.
- ❖ Es conveniente que los centros utilicen un sistema de archivos en la nube para organizar y almacenar todos los documentos compartidos a través del correo electrónico, las plataformas digitales o los mensajes de texto. Esto facilita a los beneficiarios la búsqueda y el acceso a la información que necesiten y proporciona a los centros los recursos necesarios para supervisar el impacto de sus programas.
- ❖ En una intervención mixta, existen ciertas dificultades a la hora de registrar la información correspondiente a los contactos, como la cantidad de llamadas realizadas a los padres y a los menores, o calcular el número de beneficiarios del programa que ven y descargan contenido del programa. Recomendamos que los centros estén preparados para poner a disposición de la DGIFN una descripción cualitativa y adecuada de sus estrategias para llevar a cabo un programa de intervención mixta.
- ❖ Las familias se ven cada vez más obligadas a conectarse a Internet para poder acceder a información y a servicios imprescindibles, lo cual hace que estén más expuestas y pierdan la seguridad y privacidad mientras navegan por la red. Así pues, brindar a los beneficiarios del Programa I+I acceso universal a una red privada virtual (VPN) gratuita y que mantenga los controles parentales o restricciones de red les ayudaría a proteger su información personal y confidencial mientras utilizan Internet. Los jóvenes están abusando de las VPN para eludir los controles parentales y las salvaguardias en las redes privadas. Por esa razón, es vital encontrar una VPN que sea segura para ellos.

Metodología de análisis

La mayoría de los centros I+I participaron en la recogida de información. Si bien el objetivo principal eran los centros I+I, FUSA pudo obtener información similar detallada de centros gestionados por los Salesianos de Madrid y Catalunya para poder contribuir en el desarrollo de una evaluación más exhaustiva.

- Realizamos entrevistas de 90 minutos en los siguientes centros: Asociación E.O.F (Equipo de Orientación Familiar), Asociación Paideia, Las Naves Salesianos, Asociación Murialdo y Fundación Tomillo Usera II.
- Tres centros de Los Salesianos en Madrid y Catalunya respondieron a una encuesta sobre su experiencia de intervención durante la cuarentena: Fundación Valsé, Fundación Maria Auxiliadora y Salesianos Sant Jordi.
- Como parte del desarrollo del presente informe, nos reunimos con la Delegada de Protección de Datos de la DG para recibir asesoría sobre la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos en el proceso de intervención virtual de los centros.
- Analizamos las diversas funciones de una gran variedad de aplicaciones y plataformas digitales diferentes que se podrían utilizar como apoyo para un programa de intervención en línea con menores.
- Nos reunimos con la DGIFN para comentar la manera en la que los centros supervisan y notifican sus resultados sobre el Programa I+I. Igualmente, hablamos con la DGIFN para conocer con mayor detalle sus orientaciones para la protección de los menores.

Cambios a la metodología de intervención tradicional

Cuando se estableció el confinamiento, muchos centros I+I reaccionaron ante las restricciones de la cuarentena por la COVID-19 probando e implementando sus propias estrategias de intervención mixta. Sus grandes esfuerzos por mantener el contacto con los menores y sus familias durante la cuarentena permitieron hacerse una idea para este proyecto sobre los métodos que funcionan, así como que se comprendieran mejor los distintos retos a los que se tiene que enfrentar el Programa I+I en el caso de que se vuelva a imponer alguna especie de cuarentena en el nuevo curso escolar. El beneficio estratégico del Programa TIC y TAC radica en la coordinación de la DGIFN y las experiencias de los centros, y en la comunicación de los puntos de vista a la DGIFN para que puedan ofrecer a los centros orientaciones adecuadas y a tiempo. Es compromiso de la Fundación Sanders velar por la eficacia del papel que tiene el Programa TIC y TAC en esta labor de esfuerzo constante.

En las entrevistas que hicimos a los coordinadores y educadores de los diferentes centros, se corroboró que los centros hicieron un gran esfuerzo por continuar muchos de los aspectos de la intervención tradicional. Las familias recibían llamadas de «registro» periódicas, a los menores

se les ayudaba durante el tiempo de estudio, los centros difundían información sobre salud, higiene y hábitos de estudio de manera rutinaria y se hacía uso de las videollamadas para organizar actividades grupales. La adaptación a esta nueva dinámica no fue fácil para los menores que participan en el programa, ni para sus padres, ni para los centros, lo cual puso de manifiesto que implementar y gestionar intervenciones a distancia no es para nada un proceso sencillo.

Estrategias de comunicación

Conectar con los padres e involucrarlos en la intervención fue fundamental para mantener nuestro compromiso con los menores, ya que se contaba con que muchos padres recibirían y compartirían los materiales de la intervención con sus hijos. En los casos en los que se limitaba el acceso a dispositivos electrónicos en el hogar, la única vía de comunicación con los menores era a través de los smartphones de sus padres, lo cual ponía de relieve la necesidad de centrar la atención en los padres y de asegurarse de que estos estuvieran más involucrados en la intervención.

Asimismo, los centros recurrieron al uso de plataformas digitales para seguir en contacto con los menores y difundir material importante sobre el programa. El aumento del uso de las redes sociales, como, por ejemplo, Instagram ha hecho que las plataformas digitales se conviertan en una forma muy popular para atraer a los menores con el fin de que vean la información del programa. En último lugar, los centros emplearon estrategias de contacto bastante sofisticadas para seguir comunicándose con los menores. Entre sus acciones se incluyen las siguientes: llamadas más frecuentes para contactar con los padres, usar aplicaciones de mensajería instantánea tanto a nivel privado como a nivel grupal para transmitir la información, fomentar el uso del correo electrónico, así como aprender a utilizar otros canales de comunicación para personalizar las estrategias de mensajería.

A continuación, se presenta un resumen de varias estrategias de buenas prácticas que extrajimos de las entrevistas con los centros. Se tratan de prácticas que todos los centros I+D y de prevención deberían plantearse incorporar en su correspondiente programación de intervención mixta:

- ❖ Una estrategia de comunicación multicanal, en la que se incluya el uso de llamadas, mensajes, correos electrónicos y el intercambio de material a través de las plataformas digitales, es una práctica de intervención mixta eficaz.
- ❖ Programar transmisiones frecuentes (al menos una vez a la semana) para que los padres y los hijos sigan involucrados. Algunos centros informan todos los días a las familias sobre temas relacionados con la salud, les proporcionan consejos de estudio para los menores, novedades sobre la comunidad, así como noticias relativas a la COVID-19.

- ❖ Siempre que sea posible, se debe personalizar la comunicación y adaptarla a las necesidades y conductas de cada familia. Aunque esto implique más esfuerzo, algunas herramientas de las plataformas pueden simplificar este proceso (en un centro nos dijeron que semanalmente hacían comunicados tipo radio a través de los canales unidireccionales de WhatsApp con información relevante para las familias, de modo que luego eran estas quienes les contactaban para resolver dudas acerca de los temas que les afectaban) .
- ❖ Anteponer las condiciones de los padres para ponerse en contacto con ellos, como, por ejemplo, determinar a qué hora les viene bien hablar. Aquí también se incluye prestar ayuda adicional a los padres como apoyo para otras actividades, como el desarrollo de sus competencias digitales. Uno de los centros preguntó si FUSA podía ayudar a elaborar un programa para que las familias pudieran obtener certificados digitales.
- ❖ La participación de los menores mejora si disponen de acceso a su propio ordenador, por lo que debemos hacer hincapié en la conectividad de los dispositivos electrónicos.
- ❖ Asegurarse de que los menores dispongan de cámaras de vídeo, de auriculares y de que tengan la posibilidad de cambiar su espacio virtual durante las videollamadas, ya que algunos menores valoran mucho la privacidad y se sienten intimidados por la idea de que otras personas estén viendo su entorno familiar.
- ❖ Las actividades grupales por videollamada son eficaces, pero se deberían limitar a 8-10 menores. Es recomendable que siempre haya un educador en las videollamadas grupales.
- ❖ Las familias inmigrantes que desconozcan el idioma se pueden beneficiar de las intervenciones virtuales gracias al acompañamiento de un voluntario que les pueda traducir e interpretar en su idioma.
- ❖ A los menores que padezcan trastornos del apego se les debe excluir de las intervenciones virtuales y se les debe dar prioridad para que asistan a las intervenciones *in situ*.
- ❖ A los menores que tengan conexión limitada a dispositivos electrónicos se les debe excluir de las intervenciones virtuales y se les debe dar prioridad para que asistan a las intervenciones *in situ*.

Recursos de personal

En el Programa I+I tradicional, se hacía énfasis en diseñar una experiencia personalizada en función de las necesidades de cada menor del programa. Esto no significaba que los menores necesitasen atención personalizada durante todo el día. Los educadores podían lograr la

atención personalizada incluso durante las sesiones grupales, siempre y cuando los educadores entendiesen las prioridades de intervención de cada menor. La forma en la que un educador interactúa con un menor individualmente o delante de sus compañeros, la manera en la que un educador determina el grupo al que se incorporará un menor durante las actividades grupales o incluso el nivel de atención que se le concede a un menor específico durante las sesiones de estudio, entre otros factores de intervención, constituyeron la base para determinar cómo los centros previeron sus necesidades de personal.

La intervención mixta presenta un desafío completamente nuevo a la hora de identificar las necesidades de intervención y de garantizar que dichas necesidades queden cubiertas. El primer reto es establecer el contacto con un menor o con sus padres antes de que podamos determinar sus necesidades. Uno de los educadores señaló lo siguiente: «En persona se ve quién trabaja [durante el tiempo de estudio y refuerzo escolar] y quién no». Tras la COVID-19, los educadores intentan ahora contactar con cada menor para determinar sus necesidades de intervención. Esto implica más tiempo, aunque de este esfuerzo no siempre se obtienen resultados.

Pese a que los centros disponen de la información de contacto de los padres, como su número de teléfono móvil, la posibilidad de contactar con ellos supone todo un desafío. Los educadores han creado formas básicas de contactar mediante el teléfono móvil con las familias que «trabajan» diariamente, pero están viendo en tiempo real que puede que los padres de los menores tengan horarios de trabajo especiales, lo que da lugar a una menor tasa de contacto. Algunos centros indican que los menores y sus padres, por lo general, no suelen comunicarse de forma activa con ellos; por lo tanto, el contacto depende del trabajo de los centros. Este aspecto de la intervención mixta ha desembocado en una mayor carga de trabajo para los centros, ya que hacen todo lo posible por tener un contacto constante con los menores uno a uno.

Nuevas funciones para voluntarios

Si bien en este análisis se identifican algunos de los desafíos que supone garantizar una experiencia personalizada de todos los menores del Programa I+I, los coordinadores y los educadores de los centros coinciden en que hay nuevas funciones para voluntarios en el Programa I+I que redundaría en beneficio de los menores. Básicamente, el Programa I+I podría poner en marcha una campaña de voluntariado a gran escala para conseguir voluntarios y asignar uno a cada familia o menor.

Por ejemplo, un coordinador de uno de los centros lamentó el hecho de que en un principio no pensaron que fuera necesario buscar más voluntarios, pero ahora opina que contar con más voluntarios aportaría un gran valor. En su caso, necesitaban más recursos directos y prácticos para comunicarse con los menores que no solían asistir a las actividades programadas. En

algunos casos, la tasa de asistencia en las videollamadas grupales rondaba el 40-50 % solamente. El hecho de contar con más voluntarios ayudaría a los centros a contactar con los menores que faltan a las intervenciones grupales programadas con el fin de garantizar que estos menores no se queden atrás.

Los centros también han notado un aumento de las expectativas por parte de las familias de que los educadores estén disponibles para prestar apoyo a distintas horas del día; horas que los centros solían dedicar a cuestiones de planificación y de administración, lo que implica el riesgo de sobrecargar al personal. Así lo explicaba un educador de uno de los centros: «[...] el tiempo que pasamos conectados con los menores ha cambiado notablemente durante la cuarentena, ya que algunos padres y sus hijos se ponían en contacto con nosotros durante todo el día para recibir algún tipo de ayuda. Respecto a nuestras horas de trabajo, no había límites o estos desaparecían demasiado rápido».

Si los centros I+I deciden aumentar el grupo de voluntarios o buscar alternativas de apoyo, existen algunos aspectos de intervención específicos que serían los que más se beneficiarían de ello:

- Refuerzo escolar.
- Apoyo para el uso de la tecnología (menores y sus familias): solución de problemas técnicos, como el acceso a la información que envían los centros y su descarga, problemas para descargar aplicaciones, configuración del control parental en los dispositivos electrónicos y problemas para insertar o utilizar las tarjetas SIM, entre otros.
- Desarrollo de competencias digitales (menores y sus familias).
- Desarrollo profesional (menores y sus familias).

En caso de que los centros I+I consideren adaptar el programa para dar cabida al aumento de las expectativas de intervención por parte de los padres y de los menores para cubrir una mayor diversidad de necesidades familiares, dichas expectativas se podrían satisfacer mediante la ampliación del número de voluntarios, lo que supondría buscar colaboraciones con entidades y organizaciones externas no lucrativas que dispusieran de programas de mentorías para menores, especialmente aquellas centradas en el desarrollo de competencias digitales. Asimismo, se debe considerar la forma de aprovechar el talento de los menores avanzados en materia digital que se encuentran en el Programa I+I, ya que podrían ser de gran valor a la hora de crear un grupo de apoyo técnico entre compañeros.

Nuevas oportunidades derivadas de una mayor implicación de los padres

Desde la cuarentena, ha surgido la necesidad de tener más contacto con los padres para que los centros se puedan comunicar con los menores que no asisten presencialmente a estos

centros. Sin embargo, de manera simultánea, algunas familias no han podido establecer el contacto con sus respectivos centros escolares, puesto que sus hijos no disponían de dispositivos electrónicos o no tenían conexión a Internet para poder seguir asistiendo a clase de forma remota. Estos problemas dieron lugar a la necesidad de actuar con urgencia en los centros I+I para garantizar que los padres se pudiesen implicar más en la dinámica de intervención.

La constancia de la implicación de los padres en el desarrollo de los menores figura en el conjunto de factores de protección principales que miden la eficacia del Programa I+I. Si los padres toman conciencia de las necesidades de desarrollo de sus hijos y participan de manera activa en el proceso de desarrollo, los parámetros de la eficacia del Programa I+I mejorarán. Con un enfoque de intervención mixta y una mayor implicación por parte de los padres, los parámetros de los factores de protección generales mejorarán también.

Dicho esto, la conexión con los padres ha resultado ser lo suficientemente difícil como para que los menores obtuvieran todos los beneficios de los cambios recientes del Programa I+I. Tal y como señalaba un coordinador de uno de los centros, «sentimos un poco de frustración, ya que es muy difícil que los padres colaboren y participen. La participación entre los padres es muy baja y es por ello por lo que intentamos buscar temas que les interesen, como la educación sexual y otros aspectos educativos. Ellos ven la necesidad, pero no les parece de máxima prioridad. Buscamos otros temas, como, por ejemplo, maneras para cumplir las orientaciones educativas, aspectos relacionados con el desempleo y otras cuestiones como la emisión del certificado digital».

A continuación, se describen algunas iniciativas de buenas prácticas para fomentar la implicación de los padres:

- ❖ Identificar las necesidades individuales de cada familia y, o bien ofrecer a los padres formación para mejorar el desarrollo de las competencias digitales, o bien asignar a los padres un compañero con las competencias específicas.
- ❖ Las tutorías familiares tienen gran aceptación, ya que algunas familias agradecen que se les preste más atención y precisan un apoyo más personalizado.
- ❖ Ofrecer píldoras formativas a los padres para desarrollar competencias digitales básicas. Hay padres que necesitan apoyo en cuestiones elementales, como, por ejemplo, cambiar la tarjeta SIM o acceder y descargar documentos que reciben a través de mensajes de texto.
- ❖ Tener previsto contactar con algunos padres durante el fin de semana para dar cabida a los diferentes horarios de trabajo.

- ❖ Planificar sesiones semanales con las familias y abordar diversos temas sobre el desarrollo de competencias digitales.
- ❖ Prestar asistencia complementaria a los padres para fomentar la ciudadanía digital, como, por ejemplo, ayuda para la obtención de un certificado digital.

Mantenimiento de la conexión con los servicios de apoyo clave

La cuarentena provocó algunas alteraciones entre los centros I+I y los diversos servicios de apoyo: cómo se coordinan con los centros educativos, los métodos que utilizan para comunicarse con los tutores o PTSC (profesores técnicos de servicio a la comunidad), su capacidad para conectarse con los servicios sociales e instituciones de terceros, y, en menor medida, su capacidad para conectarse con profesionales en salud mental. En parte, estas alteraciones se debieron al cambio en la forma principal de contacto, que abogaba por el uso del correo electrónico y del teléfono en vez de recurrir a la comunicación en persona. En otras ocasiones, debido a la cuarentena, fue necesario comunicarse con los coordinadores técnicos de los centros educativos y algunos centros no eran conscientes de la forma en la que esos recursos específicos podrían servir de apoyo para sus intervenciones con los menores.

- ❖ En general, ha sido difícil establecer una comunicación con los centros educativos y con los tutores de los menores para tratar problemas de expediente o para ponerles al día sobre las actividades que se han llevado a cabo con los menores. Los datos de contacto son difíciles de obtener. Ninguno de los centros entrevistados conocía la figura del coordinador TIC de los centros educativos.
- ❖ La coordinación con los tutores de los centros educativos es incluso más importante, ya que disponen de información académica clave sobre las prioridades de desarrollo educativo de los menores. Por este motivo, es fundamental contar con la información de contacto de los tutores.
- ❖ La comunicación con los servicios sociales no es tan difícil, puesto que los centros ya están en contacto con ellos.
- ❖ Acceder a los registros de los servicios sociales para los menores del Programa I+I es bastante complejo, si bien sería beneficioso para los centros disponer de acceso a esta información.

Conectividad

La DGIFN implementó el Programa TIC y TAC mediante el cual se garantizaba a los menores el acceso a dispositivos electrónicos y la conexión a Internet durante el tiempo que asistían a los centros del programa. Debido a la pandemia de la COVID-19, se prohibió que los jóvenes acudieran a los centros I+I de forma periódica, lo que supuso un nuevo desafío a la hora de garantizar el acceso a dispositivos electrónicos e Internet directamente en los hogares de los menores en toda la Comunidad de Madrid.

Al comienzo de la cuarentena, no todas las familias que participaban en el Programa I+I disponían de conexión a Internet y solo una minoría podía proporcionar dispositivos, como ordenadores o tablets, a sus hijos. Asimismo, el nivel de competencia digital de los padres era bastante bajo y eso suponía una dificultad para los centros en lo relativo a compartir información en línea, solucionar problemas de configuración y uso de los dispositivos donados, como tablets y tarjetas SIM, que la DGIFN ofrecía a los beneficiarios del programa.

Como resultado de la cuarentena, la falta de uniformidad respecto al acceso a los dispositivos y a la conexión a Internet de los menores en sus hogares dificultó enormemente la labor de los centros. En el mejor de los casos, los menores que participaban en el Programa I+I y que tenían acceso a un **dispositivo no compartido** con conexión a Internet (y con una **cantidad razonable de ancho de banda**) representaban la situación idónea para que los centros pudieran mantener una comunicación constante con ellos y para que los menores pudieran continuar con el desarrollo de su autonomía. Dicho de otro modo, los educadores podían conectarse directamente con los menores sin sus padres como intermediarios y, a su vez, los menores tenían la oportunidad y la autonomía de conectarse y comunicarse directamente con los educadores. Se trata de una situación ideal, sobre todo cuando la intervención está relacionada con el apoyo durante el tiempo de estudio o para el refuerzo escolar. También es un escenario perfecto, ya que para los menores es una línea directa de comunicación con respecto a situaciones sociales, familiares y de salud en las que sus **necesidades de privacidad** revisten importancia.

Mientras se llevaba a cabo esta investigación, la DGIFN pidió a los centros I+I que proporcionaran una evaluación de la accesibilidad a los dispositivos electrónicos por parte de los menores. En esta evaluación se puso de manifiesto que un número significativo de hogares pertenecientes al Programa I+I carecían de ordenadores o tablets con conexión a Internet a los que pudieran acceder los menores. Se trataba de familias en las que para poder conectarse con los menores era necesario notificar primero a los padres y confiar en que estos les

transmitieran los avisos o la información. Si bien esto redundó en una mejora beneficiosa en cuanto a la comunicación entre los centros y las familias, trajo consigo el riesgo de retrasos en la comunicación con los menores. Por ejemplo, algunos padres no tenían competencias digitales o no disponían de los recursos necesarios para imprimir o compartir la información que enviaban los centros. Por otro lado, había padres que estaban preocupados por los requisitos de datos en lo relativo a la instalación de aplicaciones de videollamadas en sus smartphones.

Los dispositivos electrónicos y la conexión a Internet también fueron motivo de preocupación para los educadores del Programa I+I. Algunos profesionales solo tenían acceso a su propio dispositivo móvil, lo que limitaba su capacidad para mantener la privacidad a la hora de comunicarse con las familias. Otros informaron de la falta de acceso a recursos como ordenadores operativos que se pudieran utilizar en casa o de sus inquietudes con respecto a la fiabilidad y la calidad de los servicios locales de Internet.

Supervisión y presentación de informes

Un componente esencial del Programa I+I es que los centros proporcionan informes sobre las diversas actividades que tienen lugar durante el año de intervención. Si bien los centros I+I llevan proporcionando este tipo de información a la DGIFN durante mucho tiempo, un modelo de intervención mixta plantea nuevos retos. Tradicionalmente, los coordinadores del programa de cada centro creaban proyectos para tratar temas de intervención relevantes con el fin de que luego los educadores pudieran incorporarlos en las actividades diarias *in situ* que se iban a llevar a cabo con los menores. Sin embargo, en un modelo de intervención mixta, la forma de intervención es distinta porque es virtual y a distancia.

Mediante este análisis se confirma que los centros I+I, al inicio del establecimiento de la cuarentena, adaptaron sus actividades para seguir un modelo de intervención mixta. El beneficiario objetivo de la intervención son los padres, pero la capacidad de los centros para supervisar, valorar e informar sobre las interacciones se ve disminuida debido a limitaciones técnicas. En este análisis también se pone de manifiesto lo siguiente: las interacciones personalizadas, como las llamadas telefónicas a los padres de los menores del programa, se dan con más frecuencia; los correos electrónicos y los mensajes de texto a nivel de grupo son una herramienta estratégica para mantener a las familias y a sus hijos informados sobre temas de salud, comunitarios y educativos de forma simultánea, y el uso de aplicaciones de redes sociales tan conocidas como Instagram ha pasado a ser una parte esencial de la estrategia para contactar con los jóvenes.

¿Es necesario presentar informes precisos sobre la cantidad de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto que los educadores han utilizado a diario para mantenerse conectados con los menores y sus padres? ¿Cómo un centro supervisaría e informaría sobre la

actividad de sus respectivas plataformas digitales? ¿Cómo deberían interpretar todos los «me gusta» que reciben al publicar una infografía en Instagram en la que se ofrecen consejos de seguridad sobre el uso de la mascarilla en espacios públicos?

FUSA recomienda que los centros consideren proporcionar una descripción cualitativa de su estrategia de intervención mixta en el informe anual. Además, si los centros desean incluir nuevos indicadores cuantitativos, se recomienda que se registren los contactos telefónicos con los jóvenes y sus padres y madres y sigan la guía de este informe sobre cómo utilizar las plataformas de almacenamiento en la nube para monitorear la frecuencia con la que los beneficiarios ven y acceden al contenido del programa en línea de un centro.

A DGIFN se le presentaron los desafíos que podrían tener los centros para producir informes anuales que transmitieran adecuadamente sus esfuerzos durante una cuarentena total o parcial. Dadas las circunstancias únicas de cada centro, la orientación de DGIFN es que cada centro debe tener autonomía para desarrollar un informe anual.

Seguridad y protección

Otro de los aspectos clave de la iniciativa de «intervención mixta» es la seguridad y la protección. En concreto, evaluamos el efecto que podría tener un cambio en la metodología de intervención I+I tradicional en las medidas de seguridad y protección relacionadas con tres conceptos importantes: i) privacidad de los datos, ii) seguridad de los datos y iii) protección de los menores. El objetivo de este análisis fue, en primer lugar, concienciar sobre las posibles amenazas contra la seguridad y la protección derivadas de los cambios en la metodología de intervención. A partir de ahí, el objetivo fue ayudar a la DGIFN para garantizar que se utilicen las aplicaciones y herramientas en línea adecuadas como parte de la intervención y que los centros recomienden y adopten las políticas, los procedimientos y las buenas prácticas correspondientes para contrarrestar las posibles amenazas.

Vulnerabilidades potenciales

La DGIFN organizó y participó en las reuniones entre FUSA y la Delegada de Protección de Datos de la Consejería de Políticas Sociales para revisar los problemas concernientes a la privacidad y la seguridad de los datos que podrían afectar al Programa I+I, a los menores y a las familias beneficiarias, así como a los centros que apoyan el programa. FUSA también se reunió con la DGIFN de forma independiente para analizar cuestiones relacionadas con el consentimiento de los padres y la protección de los menores. Estas reuniones fueron esenciales para determinar si una «intervención mixta» podría dar lugar a vulnerabilidades relativas a la seguridad y la protección. Durante la investigación, FUSA identificó seis aspectos específicos de la intervención mixta que podrían generar posibles vulnerabilidades:

1. A las familias se les solicita que utilicen aplicaciones y que compartan información confidencial y privada, como sus números de teléfono móvil y la dirección de correo electrónico, con algunos proveedores de servicios de terceros que pueden no cumplir las directrices del RGPD con el fin de que dichas familias puedan participar y beneficiarse de los servicios del Programa I+I.
2. Los centros están buscando soluciones tecnológicas económicas que les ayuden a mantener una comunicación adecuada con las familias, lo cual se ha traducido en un aumento del uso de servicios gratuitos en línea; algo que, por lo general, la delegada de protección de datos desaconseja con las plataformas cuyas políticas permiten la cesión a terceros. Algunas de estas plataformas tienen planes específicos para organizaciones sin ánimo de lucro que respetan el RGPD.
3. Desde el 2018 las entidades del sector público, o que prestan servicios a entidades públicas, deben integrar la adaptación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) con el cumplimiento de las normativas de protección de datos: el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos y de Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD). Los centros son, por tanto, responsables de aplicar las medidas de seguridad adecuadas en el tratamiento y uso de los datos de sus usuarios.
4. Si no lo tienen, es recomendable que los centros diseñen un plan de medidas de protección y seguridad específicas que puedan quedar recogidas en un documento, estableciendo de antemano las herramientas y plataformas online que serán utilizadas y cómo, así como asegurar el consentimiento consciente de las familias en aquellos casos cuyos usos puedan suponer algún riesgo para la protección y seguridad de sus datos.
5. En caso de necesidad de uso de los planes gratuitos de estas plataformas, el RGPD se cumple **informando a las familias de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo** de los peligros que corren sus datos. Asimismo, es necesario **contar con el consentimiento expreso** de las familias para hacer uso de estas plataformas (*ver Anexo I. Medidas para la protección de la privacidad y la seguridad de los datos en las intervenciones virtuales.*).
6. Las familias se ven cada vez más obligadas a conectarse a Internet para poder acceder a información y a servicios imprescindibles, lo cual hace que estén más expuestas y pierdan la privacidad mientras navegan por la red. Muchas familias carecen de recursos económicos para tener acceso a herramientas de uso muy común, como las redes privadas virtuales (VPN), que ayudan a proteger la información confidencial de los usuarios mientras navegan por Internet.

7. Debido a la creciente dependencia de interacciones privadas individuales (llamadas, mensajes de texto y videollamadas) entre los menores y los educadores, es posible que sea necesario revisar las orientaciones, los protocolos y la supervisión en los centros para garantizar la protección de los menores.
8. Una intervención mixta dará lugar a un incremento de interacciones privadas entre los jóvenes y el personal del centro o los posibles voluntarios. Los centros I+I deben tomar las precauciones necesarias para garantizar una experiencia segura para los jóvenes.

En este informe se pone de relieve que los centros I+I comenzaron a incorporar un enfoque de «intervención mixta» en sus respectivas programaciones desde los primeros días de la cuarentena por la COVID-19 en marzo de 2020. Por lo tanto, el riesgo del Programa I+I a sufrir vulnerabilidades relacionadas con la seguridad y la protección viene desde entonces. En todos los centros se deben diseñar e implantar medidas de protección contra cada vulnerabilidad identificada en este informe.

Medidas de protección

FUSA recomienda un sistema por fases para garantizar que se implementen las medidas de protección en todos los centros de la manera más eficaz y rápida posible. En este sistema se hace hincapié en comenzar el desarrollo de todas las medidas de protección lo antes posible, pero se deben anteponer aquellas medidas de protección que se puedan implementar con mayor celeridad.

- ❑ **Fase 1:** actualizar los formularios de consentimiento de los padres para una «intervención mixta» e implementar nuevas políticas y orientaciones de formación y de procedimientos que rijan las interacciones privadas que se puedan producir entre los menores y los educadores o los voluntarios de los centros.
- ❑ **Fase 2:** desarrollar un inventario detallado de las aplicaciones de comunicación en línea utilizadas en cada centro I+I, además de revisar las políticas de uso de las aplicaciones de los centros. El objetivo es que cada centro conozca las exigencias del GDPR (Reglamento General de Protección de Datos) según las directrices de la Delegada de Protección de Datos de la Consejería de Políticas Sociales y que cada centro establezca un plan TIC en el que puedan acordar las aplicaciones que van a utilizar y el uso que harán de las mismas.
- ❑ **Fase 3:** proporcionar soluciones tecnológicas en línea que ofrezcan protección de la identidad para los beneficiarios del Programa I+I al tiempo que brindan a los centros I+I herramientas en línea con numerosas funciones para comunicarse con los menores y sus familias. Aquí se incluye la necesidad de cubrir tanto los costes atribuidos a las

videollamadas entre los centros y los beneficiarios como los gastos de los servicios de VPN de las familias beneficiarias que tendrían para proteger su confidencialidad mientras se benefician de los servicios de intervención mixta del Programa I+I.

Tecnología

En esta sección del informe se analizan las diversas aplicaciones u otros servicios digitales que son útiles para los centros, ya que les permiten compartir documentos con los menores y con sus padres, además de que les ofrecen opciones alternativas a las llamadas telefónicas para mantener la comunicación con ellos. Las estrategias de contacto en las que se emplean recursos tecnológicos, como las redes sociales y los mensajes de texto en grupos virtuales de chat, no se deben utilizar en sustitución de las intervenciones en persona o por teléfono. Más bien, complementan las llamadas telefónicas y la intervención tradicional en formas que son tanto eficientes como potencialmente eficaces. Algunos centros envían mensajes de texto en grupo mediante listas de difusión a sus beneficiarios semanalmente con el fin de compartir información oportuna sobre temas de salud y noticias útiles a la comunidad de usuarios. En el caso de las videollamadas, esta forma de conectividad puede ser más eficaz que una llamada telefónica porque los educadores y los menores pueden verse en tiempo real, lo cual es la siguiente mejor opción para los menores después de la asistencia presencial a los centros.

Aplicaciones de mensajería en línea

La necesidad de contactar con los menores y sus familias de manera periódica y de proporcionarles información actualizada es constante en todos los centros. Gracias a las aplicaciones de mensajería por Internet, los centros I+I tienen la capacidad para ello. Por tanto, hemos evaluado algunas de las aplicaciones más populares del mercado que utilizan los centros. Nuestro objetivo fue examinar las diferentes aplicaciones centrándonos en los riesgos de seguridad y protección mencionados anteriormente en el informe.

Es preciso señalar que en nuestro análisis no se identificó ninguna aplicación de mensajería instantánea que pudiera cumplir cada uno de los criterios de seguridad y protección establecidos en este informe. Francamente, ninguna de las aplicaciones de mensajería instantánea más populares y ampliamente utilizadas que se ofrecen en el mercado los cumplen. Por lo tanto, nuestro objetivo consistió en proporcionar una clasificación de las distintas aplicaciones en función de los riesgos que presentan en materia de seguridad. No

evaluamos las aplicaciones según sus funciones ni su facilidad de uso, aunque consideramos que las aplicaciones que figuran en el informe son bastante similares en cuanto al uso básico.

Por otro lado, encontramos herramientas con finalidad educativa que incluyen también funcionalidades de mensajería instantánea cuyas políticas son respetuosas con la protección de datos, como Remind y Edmodo, esta última usada por algunos menores de los centros I+I con sus centros educativos. No obstante, ambas reciben algunas críticas respecto a su peor calidad de experiencia de usuario respecto a las herramientas de mensajería instantánea populares .

Una de las aplicaciones de mensajería instantánea que más se utiliza en el mercado es WhatsApp. Debido a que esta aplicación se basa en el número de teléfono móvil de un usuario y lo revela en los mensajes de texto de los grupos, no podemos aconsejar su uso. Algunos de los centros I+I también han llegado a una conclusión parecida y han adoptado medidas para interrumpir el uso de WhatsApp para enviar mensajes de texto por los grupos; decisión que se ve respaldada en este informe. Varios centros han señalado que utilizan la aplicación Telegram. Si bien se trata de una aplicación de mensajería muy conocida, Telegram es una de las aplicaciones menos transparentes que evaluamos. Aparentemente la compañía recopila distintos datos de los usuarios, puede leer los mensajes en línea y no ha aceptado auditorías de información de transparencia de terceros.

Por consiguiente, en nuestra evaluación de las aplicaciones de mensajería instantánea nos basamos primero en la transparencia del funcionamiento de los sistemas, en la capacidad para ofrecer garantías de seguridad de los datos personales y en la medida en que limitan el tipo de datos personales necesarios para suscribirse a los correspondientes servicios. Aparte de WhatsApp y Telegram, analizamos otras dos aplicaciones de mensajería por Internet gratuitas que tenían buena reputación en materia de seguridad: Signal y Wire.

En el caso de Signal, para utilizar su servicio gratuito es necesario que todos los usuarios registren un número de teléfono móvil para descargar y entrar en la aplicación. Para hacer uso de Wire, solo se requiere que los usuarios registren una dirección de correo electrónico para poder acceder a sus servicios. De acuerdo con nuestros criterios de seguridad y protección, recomendamos el uso de la aplicación Wire frente a Signal.

Plataformas para videollamadas

La videotelefonía puede ser más eficaz que las llamadas telefónicas, ya que los educadores y los menores se pueden ver en tiempo real. Nuestra dificultad fue encontrar soluciones de videoconferencia en las que se tuvieran en cuenta los intereses de los centros del Programa I+I relativos a la seguridad, la protección, los costes y la funcionalidad. En este caso, buscamos plataformas que fueran gratuitas, pero que velaran por los derechos de protección de los datos

de los usuarios, que no limitasen la duración de las videollamadas, que fueran plataformas basadas en explorador y que pudieran atender a las necesidades de privacidad de los menores mediante una función para ocultar digitalmente el fondo de sus hogares, o preferiblemente, que tuvieran una función de fondo virtual que permitiera a los usuarios poner una foto o imagen digital en el fondo para que los otros asistentes sólo vieran la cara del usuario y la imagen.

Zoom es una plataforma basada en explorador que ofrece las mejores funciones de usuario para los centros en lo que respecta a garantizar la privacidad de los menores a través de un sistema de fondo virtual eficaz, junto con otras características como las reuniones colectivas y cómo se controla a los participantes durante una sesión de vídeo. Ahora bien, Zoom tiene mala reputación en lo relacionado con la seguridad de los datos, lo que ha llevado a muchas organizaciones a implementar medidas contra el uso de Zoom. Además, Zoom limita la duración de las videollamadas a 40 minutos (en el momento de este análisis) en su versión gratuita.

FUSA puede proporcionar una evaluación más detallada del resto de plataformas de videollamadas que examinamos en nuestro análisis. Pero, en aras de la brevedad en este informe, pensamos que G Suite de Google ofrece a los centros I+I y a las organizaciones sin ánimo de lucro un buen conjunto de opciones que cumplen los criterios de seguridad, protección, privacidad y funcionalidad indicados anteriormente. Para obtener este tipo de cuenta, las organizaciones sin ánimo de lucro deben solicitarlo directamente a través de Google. Los servicios de G Suite son superiores a los gratuitos que ofrece Google y, en nuestra opinión, cumplen las recomendaciones de evitar herramientas y servicios en línea puramente gratuitos.

Al registrarse en G Suite, los centros pueden entrar en Google Meet, la plataforma de videollamadas. Google Meet no limita la duración de las videollamadas, es una solución basada en explorador, la seguridad es alta y los centros pueden invitar a los participantes para que se unan a las videollamadas incluso si no disponen de una cuenta de correo electrónico de Google. En el momento de este informe, Google asumió el compromiso de incluir la función de fondo virtual en su plataforma de videollamadas en octubre de 2020; aspecto que contribuyó a que nos decantásemos por G Suite en nuestra evaluación.

Intercambio de información

Los centros I+I han hecho uso de plataformas digitales, como las redes sociales, del correo electrónico y de los mensajes de texto para compartir información útil sobre el programa a través de la inserción de fotos o enlaces a archivos. Si bien se está demostrando que estas herramientas son eficaces en cuanto a que ayudan a los centros a captar la atención de sus beneficiarios y a conectarse con ellos, rara vez en estas plataformas de comunicación se pueden obtener suficientes datos de la transferencia de información de una manera que les

permita a los centros supervisar e informar con precisión sobre el número de beneficiarios que realmente está descargando y aprovechando la información. Además, no todos los centros almacenan información de una forma que sea accesible para sus beneficiarios o en la que estos puedan buscarla en general.

FUSA recomienda que los centros utilicen un sistema de archivos en la nube para organizar y almacenar todos los documentos compartidos a través del correo electrónico, las plataformas digitales o los mensajes de texto. Por lo tanto, los centros tienen que proporcionar enlaces a documentos en lugar de insertarlos como archivos adjuntos, en el caso de los correos electrónicos, o publicar los documentos en plataformas digitales o en mensajes de texto. Esta estrategia de intercambio de documentos facilita a los beneficiarios la búsqueda de la información que deseen en el mismo momento, semanas o meses después de que los centros la hayan compartido. Este método también permite a los centros supervisar la frecuencia con la que los beneficiarios ven o descargan los documentos, lo cual resulta útil para evaluar la eficacia de las campañas de intervención individual o para generar informes más completos sobre el impacto del programa. G Suite de Google es un buen ejemplo de plataforma que proporciona esta función, aunque tal vez existan otras.

Siguientes pasos

Se presentará un borrador de este informe al equipo de seguimiento del Programa TIC y TAC para tratar el contenido y las recomendaciones del análisis. El equipo tendrá la oportunidad de pedir aclaraciones o de aportar otros comentarios que se deberán incluir en el informe final antes de determinar futuras líneas de actuación.

Anexo I. Medidas para la protección de la privacidad y la seguridad de los datos en las intervenciones virtuales.