



Herramientas Digitales  
Accesibles para el Teatro

# **SERVICIOS VIRTUALES COMO ALTERNATIVA**

## **Para crear un espacio virtual seguro y positivo, el personal debería**

Identificar facilitadores cualificados y miembros del equipo expertos en tecnología.

- Impartir formación en tecnología, técnicas de presentación y tecnologías emergentes.
- Ofrecer seminarios web sobre derechos y autodefensa.
- Establecer normas claras, inclusivas y no prejuiciosas para el espacio virtual.
- Impartir formación especializada en comunicación en línea y gestión de la atención
- Crear listas de comprobación para orientar la prestación de servicios
- Garantizar que la tecnología sea accesible y familiar para los usuarios
- Dar prioridad a la seguridad de los usuarios, incluida la protección de datos.
- Fomentar la independencia a la vez que se proporciona apoyo
- Establecer espacios cerrados, sólo por invitación, con un moderador profesional
- Ofrecer formación en competencias digitales al personal y compartir información accesible con los clientes
- Evaluar las necesidades y los riesgos de las personas antes de empezar
- Mantener un ambiente relajado, paciente y cordial.
- Fomentar las preguntas y la mejora continua
- Establecer relaciones dentro y fuera de Internet
- Cumplir las normas de privacidad, seguridad y ciberseguridad.
- Familiarizar al personal con los principios de seguridad en línea y desarrollar habilidades de facilitación
- Evaluar el entorno y los niveles de comodidad de los participantes
- Seguir las directrices éticas y de protección de datos (GDPR)

Siguiendo estos principios, el personal puede crear un entorno virtual seguro, inclusivo y de apoyo que fomente el aprendizaje y la colaboración.

¿Cuáles son las nuevas normas o principios que debe seguir el personal para garantizar un entorno virtual seguro y solidario?

A medida que los entornos virtuales evolucionan, las nuevas normas y principios son cada vez más importantes para garantizar una experiencia segura y solidaria. El personal debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Adopte la accesibilidad digital: Asegúrese de que todas las herramientas, plataformas y contenidos sean accesibles para las personas con discapacidad, incluida la compatibilidad con tecnologías de apoyo como lectores de pantalla y subtítulos.
2. Promueva la alfabetización digital: Anime al personal y a los usuarios a desarrollar sus competencias digitales y a mantenerse al día sobre las últimas herramientas y las mejores prácticas.
3. Dar prioridad a la ciberseguridad: Implantar medidas de ciberseguridad sólidas, como el cifrado de extremo a extremo y métodos de autenticación seguros, para proteger los datos y la privacidad de los usuarios.
4. Crear espacios inclusivos y diversos: Fomentar un entorno que acoja a personas de distintas procedencias, experiencias y perspectivas. Esto incluye ofrecer contenidos en varios idiomas y formatos, así como fomentar la sensibilidad cultural.
5. Fomente el diseño centrado en el usuario: Desarrolle servicios virtuales basados en las necesidades y preferencias de los usuarios, e implique a éstos en el proceso de diseño y prueba siempre que sea posible.
6. Adoptar un enfoque basado en el trauma: Reconocer el impacto potencial de traumas pasados en los usuarios y desarrollar estrategias para prevenir la retraumatización y promover la resiliencia.
7. Supervisar y abordar el acoso y la intimidación en línea: Establezca directrices claras sobre el comportamiento aceptable y proporcione mecanismos para denunciar y abordar los incidentes.
8. Apoyar el bienestar del usuario: Reconocer y abordar los posibles retos y riesgos para la salud mental asociados a los entornos virtuales, como el aislamiento social, el tiempo frente a la pantalla y la fatiga digital.
9. Garantizar una comunicación transparente: Comunique claramente a los usuarios las políticas de privacidad, las condiciones de uso y las prácticas de tratamiento de datos.
10. Evaluar y adaptar: Evalúe periódicamente la eficacia de los servicios virtuales e introduzca mejoras basadas en las opiniones de los usuarios y el personal.

Siguiendo estas normas y principios emergentes, el personal puede crear un entorno virtual seguro, solidario y atractivo que satisfaga las necesidades cambiantes de sus usuarios.

Las normas son requisitos o directrices específicos que deben cumplirse, mientras que los principios son creencias o valores fundamentales que guían la toma de decisiones y el comportamiento. En la lista que figura a continuación, pueden clasificarse como normas las siguientes:

1. Adoptar la accesibilidad digital
2. Dar prioridad a la ciberseguridad
3. Garantizar una comunicación transparente

Se trata de normas porque se refieren a aspectos concretos y mensurables de la creación de un entorno virtual seguro y propicio.

Los siguientes pueden considerarse principios:

1. Promover la alfabetización digital
2. Crear espacios inclusivos y diversos
3. Fomentar el diseño centrado en el usuario
4. Adoptar un enfoque basado en el trauma
5. Vigilar y abordar el acoso y la intimidación en línea
6. Apoyar el bienestar de los usuarios
7. Evaluar y adaptar

Se trata de principios porque representan creencias o valores fundamentales que deben guiar las decisiones y acciones del personal en el entorno virtual. Aunque pueden aplicarse de diversas maneras, sirven como conceptos rectores más que como requisitos específicos.

Para garantizar la seguridad de los espacios virtuales, el personal debe demostrar los siguientes rasgos:	To ensure safe virtual spaces, staff should possess the following competencies:
1. <b>Respeto:</b> Tratar a todo el mundo con cortesía y valorar sus opiniones y puntos de vista, fomentando un ambiente positivo e integrador..	1. <b>Alfabetización digital:</b> Dominar el uso de plataformas virtuales, herramientas y tecnologías para crear, mantener y solucionar problemas en un entorno virtual..
2. <b>Profesionalidad:</b> Mantener una conducta y apariencia profesionales, respetando las normas y directrices de la organización.	3. <b>Comunicación eficaz:</b> Transmitir con claridad y eficacia información, instrucciones y expectativas, utilizando un lenguaje y un tono adecuados.
4. <b>Comunicación clara:</b> Hablar de forma clara y concisa, asegurándose de que todos entienden la información y las instrucciones que se comparten.	3. <b>Escuchar activamente:</b> Prestar mucha atención a lo que dicen los demás, demostrando comprensión y empatía, y respondiendo adecuadamente.
4. <b>Escucha activa y empatía:</b> Presta mucha atención a lo que dicen los demás y demuestra comprensión y empatía para crear un entorno de apoyo.	4. <b>Adaptabilidad y flexibilidad:</b> Adaptarse a las nuevas situaciones, tecnologías y retos que puedan surgir en los espacios virtuales, manteniendo una mentalidad positiva y centrada en las soluciones.
5. <b>Adaptabilidad:</b> Estar abierto a nuevas tecnologías y situaciones, ajustándose a la dinámica cambiante de los espacios virtuales.	5. <b>Inteligencia emocional:</b> Reconocer y responder a las emociones y necesidades de los demás, fomentando un entorno de apoyo y empatía.

6. <b>Paciencia y calma:</b> Mantenga la paciencia y la calma al tratar cuestiones técnicas o situaciones difíciles, contribuyendo a mantener un ambiente relajado.	6. <b>Gestión del tiempo:</b> Planificar, priorizar y gestionar el tiempo de forma eficaz, garantizando que el espacio virtual funcione sin problemas y con eficiencia.
7. <b>Compromiso:</b> Involucrarse activamente en el espacio virtual, asegurándose de participar en las conversaciones y facilitar los debates..	7. <b>Resolución de conflictos:</b> Abordar los desacuerdos o conflictos que puedan surgir de forma respetuosa y constructiva, tratando de encontrar puntos en común y mantener un ambiente armonioso.
8. <b>Habilidades de facilitación:</b> Dirigir debates en grupo de forma eficaz, garantizando que todos tengan la oportunidad de contribuir y ser escuchados.	8. <b>Colaboración y trabajo en equipo:</b> Trabajar eficazmente con los demás para crear un entorno virtual cohesionado y productivo, valorando las contribuciones y perspectivas de todos los participantes.
9. <b>Competencia técnica:</b> Estar familiarizado con la plataforma virtual que se utiliza y abordar los problemas técnicos con prontitud para minimizar las interrupciones.	9. <b>Habilidades de facilitación:</b> Guiar los debates y las actividades, asegurándose de que todos tengan la oportunidad de participar y ser escuchados, sin perder de vista los objetivos del espacio virtual.
10. <b>Establecimiento de límites y normas básicas:</b> Establece expectativas, límites y normas claras para mantener un entorno virtual seguro y respetuoso.	10. <b>Respeto de la privacidad y la confidencialidad:</b> Comprender y respetar las directrices de privacidad y confidencialidad, salvaguardando la información personal y los límites de todos los participantes.
Siguiendo estos rasgos, el personal puede contribuir a crear un espacio virtual seguro y de apoyo para todos los implicados.	Al desarrollar y aplicar estas competencias, el personal puede contribuir a la creación y el mantenimiento de espacios virtuales seguros y de apoyo para todos los participantes.

¿Quién afecta o se ve afectado directamente por los servicios virtuales y cuál es su papel en la creación de un entorno seguro?

Entre las personas que influyen o se ven influidas por los servicios virtuales se encuentran usuarios, personal, formadores externos y socios como empresas tecnológicas y organismos estatales. Los servicios virtuales afectan a distintos tipos de personas, en función de sus necesidades y capacidades.

Para servicios como orientación, asesoramiento e información, personal como psicólogos y educadores atienden las solicitudes. A veces, es importante implicar a los cuidadores o padres, además del usuario final. Establecer funciones claras y recabar opiniones ayuda a crear un entorno seguro.

En la creación de un espacio seguro colaboran profesionales de diversos campos, como trabajadores sociales y psicólogos. Entre los afectados hay personas con discapacidad, sus familias y personas con enfermedades crónicas.

Todos los que participan en reuniones en línea desempeñan un papel en el mantenimiento de la seguridad. Esto incluye seguir las normas, estar presente, escuchar a los demás y proporcionar apoyo técnico. Tanto los participantes como los proveedores de servicios crean una atmósfera segura mediante el compromiso y la interacción.

Las organizaciones deben considerar el uso de servicios virtuales y evaluar los apoyos necesarios para la seguridad. Las evaluaciones de riesgos y una dotación de personal adecuada son esenciales, al igual que las directrices para acoger clases en línea. Todos los participantes son responsables de crear un entorno respetuoso e integrador.

En resumen, los servicios virtuales afectan a una gran variedad de personas, y todas ellas desempeñan un papel en la creación y el mantenimiento de un entorno seguro. Esto incluye a usuarios, personal, cuidadores y socios externos. Trabajando juntos y siguiendo unas directrices, se puede establecer un espacio virtual seguro e integrador.

Las principales partes interesadas mencionadas son:

1. Personal de Servicios para Adultos y Trabajadores de Apoyo de Servicios Virtuales: Estos profesionales se encargan de atender las solicitudes entrantes y prestar servicios a los usuarios que no pueden acudir físicamente al centro.
2. Propietarios del servicio: Estas personas son responsables del funcionamiento general del servicio y de garantizar una gestión y un apoyo adecuados.
3. Presentadores invitados/formadores externos: Aportan conocimientos y formación adicionales para mejorar los servicios virtuales ofrecidos.
4. Socios externos: Pueden ser empresas como los miembros de Circle Of Support, familias, proveedores de servicios en línea, organizaciones de discapacitados, desarrolladores tecnológicos y organismos estatales, todos los cuales desempeñan un papel importante en la mejora de la calidad y la accesibilidad de los servicios virtuales.

La seguridad y el éxito de los servicios virtuales dependen de la colaboración y cooperación de todas las partes interesadas. Estas personas y grupos deben trabajar juntos para establecer una comunicación clara, mantener la confidencialidad, respetar la etiqueta en línea y proporcionar el apoyo necesario para crear un entorno seguro. Los usuarios de los servicios virtuales también deben implicarse en la creación de un entorno seguro participando activamente y aportando sus comentarios.

Es importante reconocer que los servicios virtuales afectarán de forma diferente a cada persona. El texto menciona a las personas con enfermedades crónicas y discapacidades, así como a sus familias y redes de apoyo, como especialmente afectadas. Todos los participantes, desde los facilitadores hasta los asistentes, tienen la responsabilidad de contribuir a crear un espacio virtual seguro e integrador.

La dirección y el liderazgo de las organizaciones también tienen un papel que desempeñar a la hora de garantizar la seguridad de los entornos virtuales, dando ejemplo y proporcionando directrices para la celebración de sesiones en línea. Las organizaciones deben evaluar los riesgos y los apoyos necesarios para los servicios virtuales y asegurarse de que se dispone del personal adecuado tanto para el apoyo técnico como para el específico de cada clase.

#### 4. ¿Qué es posible cuando el espacio virtual se percibe como seguro?

Cuando la gente se siente segura en un entorno virtual, se vuelve más abierta y confiada. Se sienten reconocidas por sus puntos fuertes y no están limitadas por las formas tradicionales de hacer las cosas. Esto genera nuevas oportunidades, crecimiento personal y un sentimiento de pertenencia. La gente está más dispuesta a compartir ideas, aprender unos de otros y apoyarse mutuamente.

Un espacio virtual seguro permite un mayor compromiso, una participación más diversa y conexiones más fuertes entre las personas. Esto puede mejorar el aprendizaje, aumentar la independencia y mejorar la calidad de vida. El entorno virtual también puede proporcionar acceso a nuevas experiencias y oportunidades a personas que de otro modo no habrían podido participar.

En un espacio virtual seguro, las personas se sienten libres para expresar sus necesidades, debatir los retos y explorar soluciones conjuntamente. Esto puede dar lugar a una comunicación y colaboración más eficaces, así como a una mayor comprensión y empatía entre los participantes. En general, un espacio virtual seguro abre muchas posibilidades de interacciones positivas, crecimiento y desarrollo para todos los implicados.

Puntos clave cuando el espacio virtual se experimenta como seguro:

1. Los participantes se sienten vistos, reconocidos y no atados a viejas costumbres.
2. Se abren nuevos caminos y oportunidades.
3. Igualdad de acceso y oportunidades para utilizar el espacio virtual.
4. Las personas se sienten libres para expresarse y hablar de sus necesidades.
5. Pueden ofrecerse diversas actividades y servicios, como formación, evaluaciones, tutoría y entretenimiento.
6. Fomenta la comunicación abierta y el intercambio de experiencias.
7. Promueve un ambiente tranquilo y de apoyo para las intervenciones.

8. Mejora el aprendizaje, la vida independiente y la calidad de vida.
9. Fomenta las conversaciones enriquecedoras, el aprendizaje compartido y el sentido de comunidad.
10. Las personas se sienten relajadas, capacitadas y más dispuestas a participar.
11. Conversaciones e interacciones significativas sin miedo a ser juzgado o excluido.
12. Intercambio genuino, aprendizaje, resultados terapéuticos positivos y desarrollo de las relaciones.
13. Inclusión de diversos participantes y perspectivas.
14. El espacio virtual permite un acceso más fácil y un mayor número de sesiones en comparación con las presenciales.
15. Los usuarios se sumergen y se benefician del entorno.
16. Acceso a nuevas oportunidades, desarrollo de habilidades y compromiso con la comunidad.
17. Se establecen espacios seguros mediante reglas claras, facilitadores bien dotados y una comunicación abierta.
18. Capacita a los usuarios de los servicios, apoya la instrucción entre iguales y fomenta la creatividad y la colaboración.

Qué señales indican que el espacio no es seguro

1. Señales de que el espacio virtual no es seguro:	2. Puntos clave que indican un espacio virtual inseguro:
3. Escasa participación y compromiso.	4. Escaso compromiso y participación.
5. Participantes que expresan insatisfacción o quejas.	6. Insatisfacción o quejas de los participantes.
7. La gente tiene miedo de hablar o compartir opiniones.	8. Miedo a hablar o a compartir opiniones.
9. Falta de apoyo y comprensión en el grupo.	10. Ausencia de apoyo y comprensión en el grupo.



11. Distracción, largos silencios y excusas para abandonar la sesión.	12. Distracciones, silencios y evitación de la participación.
13. Grupos abiertos a los que puede acceder cualquiera.	14. Acceso sin restricciones a los debates de grupo.
15. Falta de escucha activa y moderación.	16. Mala escucha y moderación.
17. Información inaccesible y ninguna opción para compartir opiniones.	18. Acceso limitado a la información y opciones de respuesta.
19. Respuestas lentas, lenguaje corporal negativo o escasa asistencia.	20. Lenguaje corporal negativo, respuestas lentas o escasa asistencia.
21. Lenguaje inapropiado u ofensivo, solicitudes sospechosas y contenidos inseguros.	22. Lenguaje ofensivo, solicitudes sospechosas y contenido inseguro.
23. Participantes excesivamente silenciosos o dominantes.	24. Participación desequilibrada (personas silenciosas o dominantes).
25. Personas que entran y salen sin invitación o violaciones de la intimidad.	26. Violación de la intimidad e invitados no deseados.
27. Ansiedad y distracciones del entorno físico.	28. Ansiedad y distracciones ambientales.
29. Ausencia de personal o facilitadores durante las sesiones.	30. Falta de personal o facilitadores.
31. Comunicación agresiva, acoso o conflictos no resueltos.	32. Agresión, acoso o conflictos no resueltos.
33. No asistencia, no participación o personas que no regresan.	34. No asistencia, no participación o altos índices de abandono.
35. Voces únicas que dominan el espacio o apoyo insuficiente a los facilitadores.	36. Voces dominantes o falta de apoyo a los facilitadores.
37. Agitación, pérdida de entusiasmo e interrupciones	38. Agitación, disminución del entusiasmo y falta de apoyo o continuidad del personal.

en la continuidad o el apoyo del personal.	
--	--

¿Qué papel desempeña la tecnología en la seguridad?

La tecnología desempeña un papel crucial tanto en el apoyo como en la inhibición de la seguridad en los espacios virtuales. Ofrece opciones para personalizar los ajustes, como silenciar o apagar el vídeo, y ayuda a las personas a comunicarse, dirigir y presentar. Sin embargo, la tecnología debe ser accesible y fácil de usar para garantizar la seguridad y la confianza de los participantes.

Medidas de seguridad como la autenticación de dos factores y el anonimato pueden aplicarse a través de la tecnología, pero es importante equilibrar la seguridad con el respeto de las normas culturales y el idioma. La tecnología puede ayudar a gestionar el acceso y controlar a los usuarios, pero también puede facilitar el acoso u otros comportamientos negativos.

La calidad de la tecnología, como micrófonos, cámaras y plataformas de conferencia, influye en la experiencia del usuario y en la seguridad general. Sin embargo, una buena tecnología por sí sola no puede sustituir a la facilitación y el liderazgo cualificados. La formación sobre el uso de los dispositivos y la navegación por las plataformas puede ayudar a los usuarios a sentirse más cómodos y seguros, lo que redundará en un entorno virtual más seguro.

En última instancia, la tecnología debe ser fiable, accesible e intuitiva para los usuarios, con funciones de seguridad integradas para mitigar los riesgos. Pero es fundamental recordar que las personas que facilitan y utilizan la tecnología son esenciales para crear y mantener un espacio virtual seguro.

La tecnología desempeña un papel crucial tanto en el apoyo como en la inhibición de la seguridad en los espacios virtuales.

Es esencial que la tecnología sea accesible y fácil de usar para garantizar que los participantes se sientan seguros y confiados.

Aplicar medidas de seguridad como la autenticación de dos factores y el anonimato puede ayudar a proteger a los usuarios, pero es importante equilibrar la seguridad con las normas culturales y el lenguaje.

1. La tecnología puede ayudar a gestionar el acceso y controlar a los usuarios, pero también puede facilitar comportamientos negativos como el acoso.
2. La calidad de la tecnología influye en la experiencia del usuario y en la seguridad general, pero no puede sustituir a la facilitación y el liderazgo cualificados.
3. La formación sobre el uso de los dispositivos y la navegación por las plataformas ayuda a los usuarios a sentirse más cómodos y seguros en un entorno virtual.

4. La tecnología debe ser fiable, accesible e intuitiva, con funciones de seguridad integradas para mitigar los riesgos.
5. Las personas que facilitan y utilizan la tecnología son esenciales para crear y mantener un espacio virtual seguro.

**7. Describa lo que idealmente debe ocurrir para apoyar la coordinación de los servicios virtuales de modo que se experimenten como un espacio seguro.**

Para crear un espacio virtual seguro, deberían darse los siguientes pasos:

1. Garantizar recursos y financiación adecuados para los servicios virtuales, de modo que puedan trabajar junto con los servicios tradicionales sin competir por unos recursos limitados.
2. Formar y capacitar al personal para que preste un apoyo eficaz a los participantes en entornos virtuales.
3. Crear un sitio web que ayude a comprender los servicios virtuales y su impacto en los participantes.
4. Promover los derechos humanos, la autodefensa y el aumento de oportunidades para que los usuarios de los servicios desempeñen funciones remuneradas.
5. Reforzar las conexiones con redes externas de defensa y grupos de iguales.
6. Garantizar que los servicios virtuales cuenten con personal bien formado y experimentado, con supervisión clínica para la mejora continua.
7. Coordinar los esfuerzos de todos los servicios, con un enfoque común del personal, la formación y la evaluación.
8. Evaluar adecuadamente las necesidades de los participantes y ponerlos en contacto con los grupos y el apoyo adecuados.
9. Codiseñar los servicios con el grupo destinatario y proporcionar formación sobre el uso de la tecnología y la concienciación sobre la seguridad en línea.
10. Establecer una comunicación clara y de confianza entre los participantes, con protocolos y directrices de seguridad.
11. Asignar equipos o coordinadores específicos para gestionar los servicios virtuales en aras de la coherencia y la eficacia.
12. Anime a los usuarios a participar en el desarrollo y la realización de actividades virtuales.
13. Seguir los mismos procedimientos que para todos los servicios, con una buena comunicación y centrándose en la accesibilidad.

14. Implicar a los usuarios en el desarrollo de servicios virtuales, establecer expectativas claras y crear planes de acción.
15. Mantener canales y herramientas de comunicación transparentes, garantizando información accesible para todas las partes implicadas.

## **8. ¿Qué tipo de medidas debe adoptar el personal para hacer frente a imprevistos durante y después de las sesiones virtuales en línea?**

Para hacer frente a imprevistos durante y después de las sesiones virtuales, el personal debe:

1. Buscar el apoyo inmediato de los responsables, que pueden unirse a la sesión o informar después.
2. Cerrar las sesiones si es necesario y acceder a apoyo externo, como programas de asistencia al empleado, tutoría o asesoramiento.
3. Programar un tiempo de reflexión con los participantes para abordar cualquier cuestión que surja.
4. Evite tomar decisiones emocionales y tómese tiempo para reflexionar antes de responder a situaciones inesperadas.
5. Establezca límites y expectativas claros para el personal y los participantes en entornos virtuales.
6. Intervenga durante las sesiones si se produce un comportamiento inadecuado y haga un seguimiento posterior con los participantes para resolver los problemas.
7. Compartir información accesible y formar a los participantes en el uso de la tecnología.
8. Proporcionar asistencia técnica a los usuarios y utilizar los comentarios para mejorar la experiencia general.
9. Enseñe a los participantes a hacer frente a mensajes sospechosos, contenidos inapropiados y otros posibles riesgos en línea.
10. Ofrezca información y apoyo al personal después de las sesiones.
11. Esté preparado para manejar situaciones de emergencia y tenga un plan en marcha con las redes de apoyo de los participantes.
12. Gestione los problemas inmediatos durante las sesiones, como utilizar las salas de descanso para conversaciones individuales o ponerse en contacto con el personal de apoyo.
13. Siga las directrices de seguridad y mantenga abiertos los canales de comunicación con los participantes y los equipos de apoyo.

14. Al estar bien informado, ser flexible y estar preparado para situaciones inesperadas, el personal puede crear un entorno virtual más seguro y propicio.

### **Sección 3: Dotación de recursos a los Servicios Virtuales y control de la seguridad**

Esta sección trata de cómo se gestionan el personal, las finanzas y otros recursos para que la prestación y la coordinación funcionen bien. También trata de los procesos y procedimientos necesarios para que los SV sean seguros para todos, incluidos los procesos de supervisión y evaluación.

#### **9. ¿Qué recursos se necesitan para garantizar la seguridad?**

1. Para garantizar la seguridad de todos en los espacios en línea, sigue estos pasos:
2. Formar al personal y a los usuarios de los servicios sobre dignidad, respeto, autodefensa y protección.
3. Celebrar reuniones y evaluaciones periódicas para mejorar el servicio.
4. Aprender de otros servicios en línea y compartir conocimientos.
5. Crear un conjunto de herramientas con instrucciones claras para el personal y los usuarios, y evitar el contacto personal con los usuarios.
6. Preparar al personal y a los usuarios para el uso de la tecnología en espacios virtuales.
7. Asegúrese de que hay recursos suficientes, como ordenadores, software y soporte informático.
8. Cree directrices de seguridad en línea y sesiones prácticas.
9. Obtenga las licencias tecnológicas adecuadas, como Zoom for Healthcare.
10. Tenga a mano hojas de datos de seguridad y proporcione supervisión a los proveedores.
11. Utilice software antivirus y antimalware, y conciencie a los usuarios sobre la seguridad en Internet y la privacidad.

12. Disponga de facilitadores formados y de sistemas de seguridad TIC.
13. Garantizar instalaciones TIC actualizadas.
14. Proporcionar espacios privados para las sesiones y dispositivos adecuados con software de seguridad.
15. Asignar una función específica para supervisar el uso de los servicios virtuales.
16. Realizar evaluaciones de riesgos para el entorno en línea.
17. Disponer de más de un facilitador para grupos grandes.
18. Formar al personal en el uso de la tecnología y establecer normas de compromiso para los eventos en línea.
19. Mantener la continuidad y fiabilidad de los servicios virtuales, con personal y participantes conocidos.
20. Utilizar sesiones co-facilitadas o facilitadas por compañeros siempre que sea posible.
21. Mantenerse al día con los requisitos de seguridad y GDPR para garantizar el cumplimiento.

## **10. ¿Qué mecanismos hay que poner en marcha para garantizar la seguridad del espacio?**

Para que todo el mundo esté seguro en Internet, haz lo siguiente:

1. Enseña al personal y a los usuarios a ser respetuosos y a protegerse.
2. Celebra reuniones para hablar de lo que funciona y lo que hay que mejorar.
3. Aprende de otros grupos en línea y comparte ideas.
4. Elabore una guía para el personal y los usuarios, y no permita que compartan información personal.
5. Ayude al personal y a los usuarios a prepararse para utilizar la tecnología en línea.
6. Asegúrese de que hay suficientes ordenadores, programas y soporte técnico.
7. Cree normas de seguridad y practique su uso.
8. Consiga las herramientas adecuadas, como cuentas especiales de Zoom.
9. Tenga a mano información sobre seguridad y vigile a los proveedores de servicios.

10. Utilice software antivirus y enseñe a los usuarios a estar seguros en Internet y a mantener la privacidad de su información.
  11. Cuente con líderes formados y sistemas de seguridad sólidos.
  12. Mantenga actualizado su equipo tecnológico.
  13. Ofrezca espacios privados para las reuniones en línea y utilice dispositivos seguros.
  14. Asigne a alguien que se asegure de que los servicios en línea funcionan correctamente.
  15. Compruebe los posibles riesgos del espacio en línea.
  16. Disponga de más de un responsable para los grupos grandes.
  17. Enseñe al personal a utilizar la tecnología y cree normas para los eventos en línea.
  18. Mantenga la coherencia entre el personal y los usuarios.
  19. Intente utilizar líderes de grupo que también sean usuarios.
  20. Mantente informado sobre las normas de seguridad y privacidad.
- Sección 4: Evolución futura

## **11. ¿Qué tendencias futuras cree que pueden afectar a la prestación de servicios virtuales en los próximos 5 años?**

En los próximos 5 años, estas tendencias pueden afectar a los servicios virtuales:

1. Recesión económica y limitaciones presupuestarias.
2. La crisis climática aumenta la demanda de servicios a distancia, pero también afecta al acceso a Internet.
3. Mejoras en la tecnología que la hacen más accesible, asequible y fácil de usar.
4. Mayor número de personas que buscan apoyo en los servicios para discapacitados, lo que hace necesaria la prestación a distancia.
5. Mayor comodidad con la tecnología entre los proveedores de servicios y el personal.
6. Un cambio cultural hacia la tecnología, que genera mayores expectativas de servicios en línea.

7. Uso de tecnologías de realidad virtual y mixta en servicios de rehabilitación y apoyo.
8. Aumento de la alfabetización digital entre las personas mayores y discapacitadas.
9. Creciente demanda de opciones de servicio híbridas, que combinan la asistencia en persona y en línea.
10. Avances en tecnologías habilitadas para voz como Amazon Alexa y Google Home, que permiten interacciones más naturales con servicios virtuales.
11. Mayor acceso a Internet para las personas con discapacidad y mayor demanda de servicios en línea.
12. Tecnologías emergentes como los dispositivos wearables y las herramientas de realidad virtual para la orientación y el apoyo a la movilidad.
13. La necesidad de formación y sensibilización para mejorar las competencias digitales y adaptarse a las nuevas tecnologías.
14. La pandemia actual y las reducciones de financiación de los servicios presenciales, que presionan a los servicios virtuales para cubrir el vacío.
15. Estas tendencias pueden provocar un aumento de la demanda de servicios virtuales y la necesidad de mejorar la accesibilidad y el apoyo a usuarios diversos.

Cada vez hay más personas que quieren tener opciones sobre cómo se prestan los servicios y la asistencia, y es probable que crezcan los servicios virtuales. Recientemente se han denegado opciones a distancia a algunas personas, obligándolas a elegir entre servicios en persona o ningún servicio. Esto va en contra de los progresos realizados durante la pandemia, cuando los servicios a distancia eran esenciales.

Mucha gente cree que los grupos marginados tendrán un mayor acceso digital, pero los servicios presenciales seguirán siendo necesarios. No podemos predecir completamente el futuro, pero la gente también necesita conexiones sociales en persona. Es probable que aumente la demanda de servicios virtuales, pero puede que su crecimiento tenga un límite.

Factores como la demografía, el uso de la tecnología en las escuelas y las opciones de trabajo a distancia podrían aumentar la demanda de servicios virtuales. Sin embargo, la preocupación por la privatización de los servicios humanos, la escasa comprensión del compromiso humano y el poder de las grandes empresas tecnológicas podrían limitar el crecimiento de los servicios virtuales.

La comodidad, la menor necesidad de desplazarse y las nuevas oportunidades para quienes antes no podían asistir a servicios presenciales son algunas de las razones por las que los servicios virtuales pueden seguir ganando popularidad.



## **¿Qué tipos de apoyo ayudarían al personal a desarrollar su práctica en la creación de espacios virtuales seguros?**

Para ayudar al personal a crear espacios en línea seguros, pruebe estas ideas:

1. Conseguir que los directivos comprendan los servicios en línea e inviertan en ellos.
2. Ofrezca más formación sobre el uso de la tecnología y las distintas formas de prestación de servicios en línea.
3. Contrate personal con conocimientos técnicos y pruebe nuevos enfoques.
4. Asociarse con empresas tecnológicas, proveedores de formación en línea y grupos de defensa.
5. Impartir formación en psicología, educación y tecnología.
6. Hacer que los espacios en línea sean seguros y fáciles de usar.
7. Enseñar al personal a utilizar la tecnología y a estar en espacios virtuales.
8. Reflexionar sobre lo que funciona y lo que no en los espacios en línea.
9. Dar tiempo al personal para diseñar, preparar y evaluar las sesiones en línea.
10. Cree directrices y programas de formación fáciles de seguir.
11. Organice sesiones de formación fuera de línea.
12. Comparta las mejores prácticas y aprenda de ejemplos reales.
13. Ofrezca formación, talleres y cuestionarios para desarrollar habilidades.
14. Ofrezca regularmente comentarios y apoyo de los supervisores.
15. Enseñe al personal seguridad en línea mediante cursos o módulos.
16. Forme al personal en técnicas de facilitación en línea y tecnología básica.
17. Hable con los participantes a lo largo del tiempo y proporcione formación continua.
18. Ofrezca buenos salarios y prestaciones para motivar al personal.
19. Formar al personal en comunicación, inteligencia emocional y competencias digitales.
20. Haga revisiones periódicas y apoye el liderazgo colectivo en los espacios en línea.

#### **14. ¿Qué tipos de apoyo ayudarían al personal a desarrollar su práctica en la creación de espacios virtuales seguros en los próximos cinco años?**

Es importante abordar las necesidades inmediatas y a largo plazo, porque los servicios en línea están infradotados y hay un problema de contratación. El personal necesita una formación adecuada en tecnología y trabajo en espacios virtuales, así como tiempo para preparar y evaluar las sesiones. También es esencial estar al día en tecnología, incluida la tecnología de apoyo a los usuarios. Compartir recursos, aprender de los demás y ofrecer formación y tutoría puede ayudar al personal a mejorar sus competencias. Garantizar la sostenibilidad de los servicios y contratar facilitadores entre iguales puede conducir a mejores programas y más equidad para todos.

### **Sección 5: Gobernanza de los servicios virtuales**

#### **15. ¿Qué estructuras y políticas de gobierno son necesarias para apoyar unos servicios virtuales seguros?**

1. Para ayudar a los espacios en línea, pruebe estas ideas:
2. Actualice las normas para cubrir los espacios en línea, como la seguridad informática y el tratamiento de datos.
3. Asegurarse de que los gestores apoyan los servicios en línea y consiguen financiación para ellos.
4. Trabajar con los financiadores para garantizar la financiación a largo plazo de los servicios en línea.
5. Tratar los espacios en línea con la misma importancia que los físicos.
6. Deje que los usuarios ayuden a decidir sobre la seguridad y la asunción de riesgos en los espacios en línea.
7. Actualizar las políticas y procedimientos para adaptarlos a los servicios en línea.
8. Proporcionar personal y recursos suficientes para los servicios en línea.
9. Crear normas de seguridad para los espacios en línea.
10. Disponer de planes claros para gestionar los problemas de los espacios en línea.
11. Asegurarse de que todo el mundo pueda acceder a Internet y a la tecnología.

12. Cumplir las normas de privacidad y gestión de datos.
13. Crear directrices para utilizar la tecnología de forma positiva.
14. Adoptar y mejorar las normas de los espacios de la vida real para los espacios en línea.
15. Trabajar con los participantes y los facilitadores para que las políticas sean flexibles y estén actualizadas.

## **16. ¿Cómo interactúan actualmente los servicios virtuales con el resto de la organización?**

Los servicios virtuales interactúan con el resto de la organización de diferentes maneras, dependiendo de la organización. Algunos miembros del personal conocen bien los servicios virtuales y comunican sus ventajas con eficacia, mientras que otros, incluidos los altos directivos, pueden no estar tan familiarizados con la tecnología. Debido a los limitados recursos de los servicios para discapacitados, puede que no haya tiempo suficiente para una formación y un apoyo adecuados en el uso de los servicios virtuales.

En algunas organizaciones, los servicios virtuales se tratan con la misma importancia que los servicios presenciales, y el mismo personal gestiona ambos. Estos servicios pueden utilizarse para reuniones, formación, evaluaciones y mucho más. Sin embargo, algunas organizaciones aún tienen que averiguar cómo integrar eficazmente los servicios virtuales.

Los servicios virtuales pueden ahorrar tiempo y dinero en gastos de viaje y locales, y a veces los prestan los mismos trabajadores que ofrecen apoyo en persona. También pueden ofrecer un contacto más regular sin utilizar fondos para viajes. Aunque los servicios virtuales se están convirtiendo en una parte cotidiana de muchas organizaciones, los eventos y las interacciones cara a cara siguen siendo valiosos para establecer conexiones y mantener un sentido de comunidad.

## **17. Por favor, describa cualquier diferencia entre lo que ocurre actualmente y cómo cree que deberían gobernarse los servicios virtuales como parte de la organización general.**

1. Para mejorar los servicios en línea necesitamos
2. Incluir los espacios en línea en las políticas y estrategias existentes.
3. Asegurarnos de que la alta dirección apoya y financia los servicios en línea.
4. Colaborar con los organismos de financiación para garantizar el apoyo a largo plazo.
5. Ayudar a las personas a utilizar los servicios en línea con confianza, dándoles la misma importancia que a los servicios presenciales.
6. Mejorar la tecnología y las plataformas para ofrecer experiencias en línea fiables y seguras
7. Abordar la brecha digital, especialmente en las zonas rurales.
8. Ofrecer formación al personal sobre el uso de la tecnología y la facilitación de sesiones en línea.

9. Elaborar directrices claras y buenas prácticas para los servicios en línea
10. Aprender unos de otros y colaborar con las empresas tecnológicas para mejorar las herramientas en línea.
11. Implicar a las personas que utilizan estos servicios en su diseño y mejora.

**He aquí un glosario de algunos de los términos utilizados en la encuesta:**

Seguridad psicológica: sentirse lo suficientemente seguro como para participar en servicios virtuales, expresarse sin que te hagan sentir mal o te menosprecien. También se trata de sentirse lo suficientemente seguro como para asumir riesgos y probar cosas nuevas. Concierno tanto a los asistentes al servicio como a cualquier otra persona que pueda estar en su entorno inmediato.

Conexión significativa: surge cuando las personas son validadas como individuos a los ojos de los demás, de modo que se sienten vistas, escuchadas y comprendidas en sus interacciones. Las conexiones significativas merecen la pena e implican una interdependencia en la que ambas partes dan y reciben algo en la interacción.

Presencia: calidad de la atención en el momento a lo que ocurre en el espacio virtual. También puede tratarse de estar presente de una manera que implique escuchar profundamente lo que está surgiendo en el momento, dando sentido en tiempo real, para que pueda surgir algo nuevo en las interacciones.

Prácticas: formas profesionales de actuar, decir las cosas y relacionarse que el personal adopta o encarna al dirigir u organizar sesiones virtuales.

Servicios virtuales para discapacitados: actividades de grupo celebradas en tiempo real -por ejemplo, grupos de apoyo, grupos de apoyo entre iguales, clases, sesiones de información especializada, reuniones sociales- organizadas por una Organización de Personas con Discapacidad (OPD) o una organización de servicios y a las que asisten personas con discapacidad. (No se trata de apoyos terapéuticos individuales ni de apoyos en línea a los que las personas acceden individualmente en su tiempo libre).