



HOJA INFORMATIVA | OCTUBRE DE 2022

# Redes sociales: consejos para trabajadores de bienestar de menores

## (Social Media: Tips for Child Welfare Workers)

El campo del bienestar de menores está ampliando el papel de las tecnologías digitales en la práctica del trabajo de casos ("casework"). Las aplicaciones de redes sociales se han convertido en herramientas de comunicación omnipresentes para profesionales, familias, niños y jóvenes, y son fundamentales para mantener las conexiones a raíz de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, el uso de las redes sociales presenta preocupaciones de privacidad y seguridad para las personas involucradas con el bienestar de menores, y las agencias deben determinar cómo utilizar estas tecnologías al tiempo que minimizan los riesgos para las familias y el personal. Esta hoja informativa contiene consejos para ayudar a los trabajadores de bienestar de menores a abordar el complejo equilibrio requerido para usar con éxito las redes sociales en un campo que exige una estricta confidencialidad y el cumplimiento de una variedad de reglas y pautas.

### SECCIONES INCLUIDAS

Uso de las redes sociales en la práctica del trabajo de casos

Consideraciones generales

Oportunidades para el uso de las redes sociales

Priorizar la privacidad en las redes sociales

Apoyar el uso responsable de las redes sociales en las familias

Consejos para apoyar el uso de las redes sociales entre niños y jóvenes

## USO DE LAS REDES SOCIALES EN LA PRÁCTICA DEL TRABAJO DE CASOS

Las agencias de bienestar de menores utilizan las redes sociales de diversas maneras, desde reclutar familias de cuidado de crianza y adoptivas hasta facilitar conexiones virtuales entre niños y jóvenes en cuidado de crianza y sus parientes de nacimiento. Si bien las redes sociales se centran en el intercambio de información, los trabajadores de bienestar de menores deben priorizar la privacidad y cumplir con las pautas de la agencia cuando utilizan estas tecnologías en la práctica del trabajo de casos.

### CONSIDERACIONES GENERALES

- **Familiarícese con las políticas de redes sociales de su agencia.** Aprenda las pautas para el uso profesional y personal de las redes sociales, y consulte con su supervisor antes de usar estas tecnologías en su práctica de trabajo de casos. Averigüe si su agencia ofrece capacitación en redes sociales o instrucción relacionada.
- **Use la plataforma de redes sociales adecuada para sus necesidades.** Decida lo que está tratando de lograr y elija una plataforma que se adapte a sus objetivos y audiencia. Para obtener orientación sobre la elección de herramientas de redes sociales, consulte la sección [Digital Media Best Practices \(en inglés\)](#) [Mejores prácticas en medios digitales] del sitio web del Substance Abuse and Mental Health Services Administration [Administración de Salud Mental y Abuso de Sustancias].
- **Elabore mensajes que sean apropiados para el medio seleccionado.** Para obtener más información, consulte [CDC Social Media Tools, Guidelines & Best Practices \(en inglés\)](#) [Herramientas, pautas y mejores prácticas de los CDC para las redes sociales] en el sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, sigla en inglés).
- **Comprenda las posibles barreras de comunicación.** Sea consciente de los problemas que podrían afectar el uso de las redes sociales, incluidos los aspectos culturales, ambientales, económicos, de discapacidad, lingüísticos y otros aspectos de la diversidad del cliente, así como las barreras técnicas, como la conectividad.
- **Tenga cuidado al buscar clientes en las redes sociales.** Reconozca que puede encontrar información que podría complicar el caso de su cliente (por ejemplo, evidencia de uso de sustancias). Antes de buscar, determine si los beneficios potenciales superan los riesgos.
- **Tenga cuidado con las malas interpretaciones.** Sea profesional y sensible en todo tipo de comunicación. Considere cómo los mensajes pueden ser percibidos por todas las personas que puedan verlos.

### OPORTUNIDADES PARA EL USO DE LAS REDES SOCIALES

- **Visitas virtuales.** Cuando las visitas en persona no son seguras, como en tiempos de crisis, las aplicaciones de redes sociales pueden facilitar las visitas virtuales entre los miembros de la familia. Tenga en cuenta que este método puede no ser apropiado para todas las visitas. Consulte con su supervisor sobre las plataformas de redes sociales preferidas de la agencia y considere la edad del niño y cualquier pauta relevante del plan de caso que pueda existir antes de implementar esta estrategia. Para obtener más información, consulte la publicación de Child Welfare Information Gateway [Tips for Supporting Virtual Family Time \(en inglés\)](#) [Consejos para apoyar el tiempo en familia virtual].

- **Conectar a los miembros de la familia.** Mientras no existan preocupaciones de seguridad, las redes sociales pueden ayudar a los padres y los niños que están separados físicamente a mantenerse conectados y participar en intercambios cotidianos (por ejemplo, chatear después de la escuela, dar las buenas noches a la hora de acostarse). Estas herramientas también pueden ser útiles para niños y jóvenes en cuidado fuera del hogar que desean mantenerse en contacto con hermanos de nacimiento o familias de crianza anteriores. Para obtener más información, vea el seminario web del National Child Welfare Workforce Institute "[Supporting the Virtual Workforce Using Technology to Engage Children, Youth, and Families](#)" (en inglés) [Apoyo a la fuerza laboral virtual utilizando la tecnología para involucrar a niños, jóvenes y familias].
- **Búsqueda de familiares.** Las redes sociales pueden ser una herramienta útil para localizar a los miembros de la familia que deseen volver a conectarse con, apoyar o proporcionar cuidado por parientes para niños o jóvenes en cuidado de crianza. Ciertas intervenciones utilizadas para involucrar a los familiares, incluido el modelo [Family Finding](#) (en inglés), incorporan las redes sociales en sus marcos teóricos. Consulte la sección [Use Social Media to Find Family Members](#) (en inglés) [Use las redes sociales para encontrar miembros de la familia] del sitio web de Child Welfare Playbook para obtener más información.
- **Búsqueda de parientes de nacimiento.** Los niños y jóvenes adoptados, o sus padres adoptivos, pueden desear comunicarse con los padres, hermanos y otros parientes de nacimiento por varias razones. Las redes sociales pueden ser una herramienta útil para encontrar a estos familiares. Sin embargo, es importante recordar que el contacto con los parientes de nacimiento puede ser complicado o angustiante. Los niños y jóvenes que han sido adoptados pueden necesitar apoyo adicional con estas interacciones. Puede ser útil sugerir establecer límites de comunicación si se hace contacto. Para obtener más información, consulte la publicación de Information Gateway [Buscando a parientes biológicos](#).
- **Localizar a jóvenes desaparecidos del cuidado de crianza.** Cuando se reporta que un joven ha desaparecido de cuidado de crianza, una estrategia para localizarlo es chequear sus cuentas de redes sociales para obtener información sobre su ubicación y tratar de establecer contacto mediante las funciones de mensajería. Tenga en cuenta que su agencia puede tener una unidad dedicada u otros procedimientos para localizar a jóvenes desaparecidos y esta tarea puede quedar fuera de sus responsabilidades. Para obtener información adicional, consulte la publicación de Information Gateway [Responding to Youth Missing From Foster Care](#) (en inglés) [Respuesta a los jóvenes desaparecidos del cuidado de crianza].
- **Reclutar familias de cuidado de crianza y adoptivas.** Las redes sociales pueden mejorar la colaboración con las agencias y defensores de adopción, y pueden ayudar a las agencias con sus esfuerzos generales de reclutamiento de padres de cuidado de crianza. Los canales de las agencias pueden proporcionar un foro accesible para publicaciones sobre recursos de adopción, próximos eventos de reclutamiento, noticias relevantes y más. Para obtener más información, consulte la página web [Social Media in Adoption Recruitment](#) (en inglés) [Redes sociales en el reclutamiento para la adopción] de Information Gateway.

- **Apoyo para padres de cuidado de crianza.** Los foros en línea de comunicación entre pares brindan una forma para que los padres y proveedores de cuidado obtengan apoyo e intercambien ideas. Para obtener más información, consulte el artículo de AdoptUSKids "[Facilitating Virtual Parent Support Groups](#)" ([en inglés](#)) [Facilitar grupos virtuales de apoyo para padres].

## PRIORIZAR LA PRIVACIDAD EN LAS REDES SOCIALES

- **Tome precauciones para proteger la privacidad y preservar la confidencialidad.** No revele la información personal del niño y de los miembros de la familia (por ejemplo, nombre completo, dirección) o detalles de casos específicos en foros públicos. Evite publicar fotos con información de identificación, como logotipos de escuelas. Recuerde también mantener su propia confidencialidad, así como la de sus colegas.
- **Obtenga el consentimiento de la agencia y el cliente para comunicarse con los jóvenes y los miembros de la familia a través de las plataformas de redes sociales.** Hable sobre las expectativas durante sus reuniones iniciales con los clientes sobre cómo las redes sociales pueden utilizarse y se utilizarán para comunicarse, brindar servicios y buscar información del cliente.
- **Lea las políticas de privacidad de las aplicaciones que utiliza con sus clientes.** Comprenda qué información puede ser compartida o protegida por una plataforma de redes sociales y esté preparado para explicar estos términos a las familias al obtener el consentimiento informado.
- **Considere las pautas de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA, sigla en inglés).** Las conversaciones que involucran información de salud protegida no pueden tener lugar en la mayoría de las plataformas de redes sociales. Tenga en cuenta que algunas aplicaciones, como [Doxy.me](#) ([en inglés](#)), cumplen con HIPAA.
- **Tenga en cuenta que todas las formas de comunicación pueden considerarse documentación legal de la interacción entre la agencia, las familias y los niños y jóvenes.** Sin embargo, las redes sociales no reemplazan el contacto de persona a persona y no deben ser el método de comunicación principal entre el trabajador del caso y los miembros de la familia.
- **Notifique a su supervisor en caso de una violación de la confidencialidad.** Si la información del cliente se comparte con personas no autorizadas, comuníquese con su supervisor para obtener orientación. Por lo general, las agencias tienen políticas y procedimientos para notificar a los miembros de la familia de una violación de la confidencialidad.
- **Mantenga separado su uso profesional y personal de las redes sociales.** Use cuentas de su agencia con perfiles profesionales para comunicarse con las familias. No se comunique con clientes a través de sus cuentas personales.
- **Establezca configuraciones de privacidad y ubicación restrictivas para sus redes.** Tenga en cuenta que, incluso en redes privadas, los usuarios pueden compartir sus mensajes o imágenes con otras personas.

La Asociación Nacional de Trabajadores Sociales (NASW, sigla en inglés) actualizó su [Código de ética](#) en 2017 para incluir pautas para el uso de la tecnología en la práctica del trabajo de casos. Para obtener información sobre esas actualizaciones, muchas de las cuales están relacionadas con la protección de la privacidad del cliente, consulte el artículo de Social Work Today "[Eye on Ethics: New NASW Code of Ethics Standards for the Digital Age](#)" ([en inglés](#)) [Ojo a la ética: nuevos estándares del código de ética de NASW para la era digital].

Para obtener recursos adicionales sobre cómo aprovechar las redes sociales en su práctica, consulte la sección [Using Social Media in Child Welfare \(en inglés\)](#) [Uso de las redes sociales en el bienestar de menores] en la página web de Information Gateway.

## APOYAR EL USO RESPONSABLE DE LAS REDES SOCIALES EN LAS FAMILIAS

Aunque las aplicaciones de redes sociales pueden presentar problemas de privacidad y seguridad, estas herramientas también fomentan la normalidad para los niños y jóvenes que están en cuidado fuera del hogar. Debido a que los niños y jóvenes en cuidado de crianza pueden ser particularmente vulnerables al contacto inseguro e inapropiado cuando usan las redes sociales, los trabajadores de casos deben brindarles orientación sobre cómo usar estas herramientas de manera segura y responsable.

## CONSEJOS PARA APOYAR EL USO DE LAS REDES SOCIALES ENTRE NIÑOS Y JÓVENES

- **Promueva oportunidades positivas en las redes sociales para niños y jóvenes.** Para los niños y jóvenes que están en cuidado fuera del hogar, usar las redes sociales puede crear normalidad al ayudarlos a conectarse y encajar con sus compañeros y brindarles una vía para su autoexpresión. Comparta la publicación de Information Gateway [Redes sociales: consejos para jóvenes en cuidado de crianza](#) con los jóvenes en sus casos asignados.
- **Hable acerca de los límites de contacto.** El plan del caso de un niño o joven puede incluir restricciones sobre las personas con las que puede tener contacto. Si ciertos miembros de la familia están fuera de los límites, infórmeles a los niños y jóvenes que estas restricciones se extienden a las redes sociales.
- **Fomente la colaboración entre los padres de nacimiento y los padres de cuidado de crianza.** Cuando sea apropiado, apoyar las asociaciones entre los padres de nacimiento y los padres de crianza puede promover la estabilidad de los niños bajo cuidado de crianza. Asegurarse de que los proveedores de cuidado comprendan y estén de acuerdo con las reglas relacionadas con las redes sociales puede ayudar a los niños y jóvenes a usar aplicaciones y otras herramientas de manera segura.
- **Modele el uso apropiado de las redes sociales.** Si está conectado con niños y jóvenes en las redes sociales, demuestre un comportamiento apropiado estableciendo límites de comunicación.
- **Ayude a los niños y jóvenes a proteger su privacidad.** Aliente a los niños y jóvenes en cuidado de crianza a mantener la privacidad de su información personal y establecer configuraciones estrictas de privacidad y ubicación en las plataformas que utilizan. Para obtener más información, consulte [Guías de privacidad de redes sociales](#) de Internet Matters, [Cómo desactivar apps de rastreo en iOS y Android](#) de Digital Trends y [How to Limit Location Tracking on Your Phone \(en inglés\)](#) [Cómo limitar el rastreo de ubicación en su teléfono] de Consumer Reports.
- **Hable sobre el acoso cibernético (“cyberbullying”).** Aconseje a los niños y jóvenes que no envíen ni respondan a mensajes o fotos desagradables o vergonzosos. Ayúdelos a documentar, bloquear y denunciar el acoso cibernético si es necesario. Para obtener más información, visite [espanol.stopbullying.gov](#).



- **Esté pendiente de la salud mental de un niño o joven.** Las redes sociales pueden desencadenar sentimientos negativos, como ansiedad o depresión. Aconseje a los niños y jóvenes que limiten su uso de las redes sociales a espacios en los que se sientan apoyados. Para obtener más información, lea [Cómo ayudar a los adolescentes a lidiar con el impacto de las redes sociales en su salud mental](#) de Common Sense Media.
- **Aliente a los niños y jóvenes a que acudan a usted con sus inquietudes.** Cuanto más abiertamente hable de las redes sociales, más probable es que los niños y jóvenes le informen si experimentan intercambios inapropiados o hirientes.
- **Esté preparado para lidiar con los errores.** Busque la orientación de su supervisor, según sea necesario. Trabaje con los niños y jóvenes y sus padres de crianza o proveedores de cuidado para determinar los próximos pasos.

Los padres de crianza y proveedores de cuidado pueden necesitar ayuda para apoyar el uso de las redes sociales de sus niños o jóvenes. Los trabajadores de casos pueden compartir con ellos la publicación de Information Gateway [Redes sociales: consejos para padres de crianza y proveedores de cuidado](#) que incluye orientación para ayudar a los niños y jóvenes a su cuidado a usar las redes sociales de manera segura y responsable.

#### CITA SUGERIDA:

Child Welfare Information Gateway. (2022). *Redes sociales: consejos para trabajadores de bienestar de menores*. U.S. Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families, Children's Bureau. <https://www.childwelfare.gov/pubs/redes-sociales-trabajadores>



U.S. Department of Health and Human Services  
Administration for Children and Families  
Administration on Children, Youth and Families  
Children's Bureau



Esta publicación forma parte del dominio público y puede ser descargada, reproducida y distribuida sin autorización. Al hacerlo, por favor dé crédito a Child Welfare Information Gateway. Disponible en línea en <https://www.childwelfare.gov/pubs/redes-sociales-trabajadores>.