

Anexo 3

Herramienta para guiar debates de grupos focales comunitarios



Agradecimientos

La creación de esta guía ha sido posible gracias al generoso apoyo de la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA, por sus siglas en inglés) a través de la Agencia Estadounidense para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés). Internews quiere extender su agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido a la creación de la guía «Información y riesgos: un enfoque de protección de los ecosistemas de la información».

El equipo de desarrollo y redacción de la guía de Internews está compuesto por: Stijn Aelbers, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Lea Krivchenia, Haley McCoin e Irene Scott.

El grupo de consulta del proyecto y la revisión inter pares ha estado a cargo de: Nadia Akmoun (IOM), Raphael Bacot (REACH), Adrienne Brooks (Mercy Corps), Stuart Campo (OCHA), Victoria Dangond Peralta (Internews), Marina Di Lauro (Oxfam), Katie Drew (GPC), Marie Dozin (GPC), Tiffany Easthom (Nonviolent Peaceforce), Giovanna Federici (NRC), Andre Heller (IRC), Séverine Lacroix (IOM), Anahi Lacucci (ACNUR), Francesco Michele (GPC), Briana Orr (IRC), Nathaniel Raymond (Yale University), Joelle Rizk (ICRC), Fausto Spiga (REACH), Mark Silverman (ICRC), Kathrine Starup (DRC), Craig Twitt (Internews) y John Warnes (UNHCR).

Diseño e ilustraciones: Corneliu Comendant, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Julia Huang y Ganaëlle Tilly.

Estos recursos se han creado como parte del proyecto [Voces comunitarias para una mayor protección \(CVBP, Community Voices for Better Protection\)](#). Su objetivo es entender los riesgos asociados a la información en contextos humanitarios desde la perspectiva de los trabajadores humanitarios, de las agencias especializadas en la protección, así como de los medios de comunicación y otras fuentes de información sobre el terreno. Haciendo uso del trabajo de campo llevado a cabo en 2022-23 en tres países (Irak, Mali y Filipinas), estos recursos sirven para salvar la brecha que existe a la hora de entender los riesgos y la información, así como la respuesta a los mismos.

Si quieres enviar comentarios o sugerencias para la mejora de esta guía, ponte en contacto con el equipo de asuntos humanitarios de Internews a través del correo electrónico info@internews.org.

© Internews octubre de 2023. Esta publicación está protegida por copyright, pero el texto puede usarse de forma gratuita para fines de incidencia, campañas, educación e investigación, siempre y cuando se cite la fuente en su totalidad. Los propietarios del copyright ruegan que se les informe de todo uso que se haga de la guía con el fin de llevar a cabo una evaluación de impacto. Para su copia en cualquier otra circunstancia o para usarla en otras publicaciones, así como para su traducción o adaptación, es necesario recibir los permisos adecuados. La información contenida en esta publicación es correcta en el momento de su publicación.



Anexo 3: Herramienta para guiar debates de grupos focales comunitarios

Objetivo de esta herramienta

Esta herramienta para los debates de grupos focales puede servir como guía para los actores locales de información cuya intención es entender los riesgos de protección relacionados con la información. Las preguntas proporcionadas en esta herramienta no son específicas de un contexto concreto y deben adaptarse a los contextos e idioma/s antes de utilizarlas con la comunidad. Estos debates de grupos focales están diseñados para ayudarte a obtener datos de la comunidad, sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información, aspecto que se incluye en el *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico*. Cada sección de la herramienta cubre un tema que puede usarse de forma independiente al resto. Sin embargo, asegúrate de que todos los datos que necesitas para tu análisis están cubiertos en caso de integrar solo una sección de este modelo en tus herramientas diseñadas especialmente para ello. No dudes en adaptar tus necesidades, teniendo en cuenta que hay que mantener un equilibrio con una duración razonable de debate. Para saber cómo facilitar un debate de grupo focal (DGF), echa un vistazo a la herramienta de ACNUR para una evaluación participativa en las operaciones de «facilitación de debates». La muestra debe ser representativa de la población y tener en cuenta las dinámicas de poder.

PAF MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



Capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información

Capacidades de las comunidades afectadas (a nivel individual/familiar)

Mecanismos locales y capacidades de las comunidades afectadas (a nivel local)

Capacidades de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales

Capacidades institucionales, humanitarias y otros mecanismos

Ejercicios introductorios

Para ayudar al facilitador a enmarcar los debates en torno a las necesidades y riesgos de información (frente a otras necesidades humanitarias y riesgos de protección), se recomienda realizar un ejercicio introductorio al inicio de cada sesión (ver cada sección a continuación para más detalle). Esos ejercicios deben adaptarse al nivel de alfabetización (incluyendo alfabetización informacional y digital) de las comunidades afectadas, así como su acceso a diferentes canales de información.

Guía para el debate de grupo focal

A. Tema I: negación de acceso a la información

Recordatorio: la negación de acceso a la información ocurre cuando la libertad de crear, compartir, buscar y obtener información deliberadamente se «impide de tal forma y hasta cierto punto que afecta a la capacidad de las comunidades afectadas de disfrutar de sus derechos básicos y de satisfacer sus necesidades básicas».¹³ Los actores humanitarios tienen la responsabilidad de ofrecer vías seguras y significativas que permitan a las comunidades afectadas buscar y obtener información sobre servicios humanitarios, así como crear y compartir comentarios, opiniones y quejas sobre dichos servicios. Para más información, consulta la sección 2 del módulo 3.

Preparación del ejercicio introductorio:

Usa la pizarra que habrás preparado antes de iniciar el DGF. Cada participante obtiene tres trozos de papel/piedras para votar por el tema más importante en la pregunta 1. Una vez que los participantes hayan votado, usa los tres temas que hayan recibido el mayor número de votos para elaborar el resto de temas de debate. Los participantes pueden pedir que se añada un tema adicional al contexto en los casos en los que el acceso a la información está limitado. Te animamos a que lo debatan, pero no te olvides del tiempo. **Recuerda que el objetivo es enmarcar el debate en torno al acceso seguro y significativo a la información.**

¿Hay algún tema para el que necesites más información, pero que sea de difícil acceso?

¹ Global Protection Cluster: definiciones de riesgos de protección: «desinformación y negación del acceso a la información»

	Categoría de necesidad de información	Total
1	Asistencia monetaria	
2	Necesidades básicas (comida, ropa e higiene)	
3	Documentación legal	
4	Oportunidades de subsistencia	
5	Cuidados infantiles y educación	
6	Educación y formación profesional para adultos	
7	Sanidad y medicina	
8	Salud mental y apoyo psicosocial	
9	Asistencia de alguien con necesidades especiales (discapacidades)	
10	Derechos de vivienda, terreno y propiedad	
11	Políticas	
12	Regreso al lugar de origen para las IDP	
13	Seguridad	
14	Cómo presentar comentarios e informar de las necesidades a las organizaciones humanitarias y a la dirección del campamento	
15	Violencia de género	
16	Otros:	

Preguntas guía

Tema 1, parte 1: necesidades de información de las comunidades afectadas y barreras para obtener un acceso seguro y significativo a la información.

- ¿Qué información necesitas sobre este tema?
- ¿Por qué ha resultado difícil conseguir información sobre este tema? (Idioma, acceso a la fuente o canal de información, no hay información disponible sobre este tema, dificultad a la hora de verificar la veracidad de la información, miedo de buscar información sobre ese tema).
- ¿Crees que existe información de la que se te ha privado de forma deliberada? (¿Qué información, por qué, quién es responsable?).
- ¿Hay algún tema que consideres esencial, pero sobre el que sientas que no puedes hablar por razones concretas?
- ¿Cuáles son las consecuencias de esta situación?

i PAF

- el «contexto humanitario» y el «entorno de los medios tradicionales y digitales» son un pilar secundario del pilar de «contexto»
- todos los pilares secundarios del pilar «amenaza actual relacionada con la información para las comunidades afectadas»
- todos los pilares secundarios del pilar «efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los actores de la información»

Tema 1, parte 2: soluciones basadas en la comunidad para aumentar el acceso a la información

- ¿Qué tipo de comunicación prefieres usar para acceder y compartir información? (Cara a cara, radio, televisión, teléfono, información en línea, etc.) ¿Por qué?
- ¿Tienes estrategias para acceder a información si tus métodos habituales no están disponibles? ¿Sientes que esas estrategias son positivas o negativas? ¿Tienes que asumir un riesgo a la hora de obtener información sobre ese tema?
- ¿Qué se puede hacer para mejorar el acceso a la información sobre este tema? ¿Quién crees que es el actor adecuado para cambiar la situación? (Persona, comunidad, líderes de la comunidad, autoridades locales, medios de comunicación, gobierno, actores humanitarios, etc.)

i PAF

- el pilar secundario «estrategias de respuesta de las comunidades afectadas» del pilar «efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los actores de la información»
- todas las secciones del pilar «capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información»
- + Las preguntas en esta sección también guiarán a los medios locales y a los actores humanitarios sobre la forma de diseñar proyectos y adaptar su trabajo de comunicación para cumplir con las recomendaciones de las comunidades afectadas.

Tema 1, parte 3: mecanismos de comentarios y quejas

- ¿Sabes cómo comunicar las necesidades, comentarios o problemas/quejas a las organizaciones humanitarias o a la dirección del campamento?
- ¿Alguna vez has presentado quejas ante las organizaciones humanitarias o el gobierno?
 - ▶ En caso positivo, ¿en qué consistían esas quejas? ¿Estás satisfecha/o con el resultado?
 - ▶ En caso negativo, ¿por qué no denunciaste? (No sé cómo hacerlo, me da miedo, no creo que vaya a cambiar las cosas, etc.).

PAF

- el pilar secundario «estrategias de respuesta de las comunidades afectadas» del pilar «efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los actores de la información»
- todos los pilares del pilar «capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información»
- + Las preguntas en esta sección también ayudarán a los actores humanitarios a evaluar los mecanismos existentes para presentar comentarios y quejas, así como ofrecer información sobre las preferencias de la comunidad para fortalecer dichos mecanismos.

Nota para el facilitador: si este tema se hace de forma independiente a los otros dos, es posible que tengas que añadir unas cuantas preguntas del Tema 3 - Alfabetización informacional, alfabetización digital y prácticas con el fin de recopilar datos sobre vulnerabilidades y capacidades de la población afectada.

B. Tema 2: desinformación, información errónea y rumores

Recordatorio: la desinformación se define como la divulgación intencional de información falsa para causar un daño; «confunde a la población y, como consecuencia, interfiere con el derecho del público de conocer, buscar, recibir e impartir información». La perspectiva de la comunidad sobre si se trata de un intento deliberado para ofrecerles información falsa no es suficiente para establecer si se trata de desinformación, para lo cual, la carga de la prueba requiere elementos adicionales. Debería tenerse en cuenta también la información errónea y los rumores para entender cuándo se está compartiendo información falsa de forma inconsciente y cuándo los rumores existen porque hay barreras que impiden la verificación de la información. Para más información, consulta la sección 2 del módulo 3.

Preparación del ejercicio introductorio:

Usa la pizarra que habrás preparado antes de iniciar el DGF. Cada participante obtiene tres trozos de papel/piedras para votar por la fuente de información más accesible y en la que más confían. Una vez que los participantes hayan votado, usa las tres fuentes que hayan recibido el mayor número de votos para plantear el debate. Los participantes pueden pedir que se añada una fuente adicional al contexto en los casos en los que el acceso a la información está limitado, pero no te olvides del tiempo. *Recuerda que las plataformas de redes sociales (Facebook, TikTok, Twitter, etc.) no son una fuente. ¿Quién ha publicado la información en la red social? ¿La ha creado directamente o es una información compartida creada por otra fuente? Este ejercicio supone una oportunidad para tratar el concepto de las fuentes y los canales con los participantes antes de empezar el debate. Recuerda que el objetivo es enmarcar el debate en torno al acceso a información veraz.*

¿Quién es la fuente en la que más confías para obtener información sobre temas delicados?

	Categorías de los proveedores de la información	Total
1	Familiares y amigos	
2	Vecinos y otros miembros de la comunidad	
3	Líder religioso	
4	Líder de la comunidad en el campamento	
5	Líderes comunitarios (lideresas, líderes juveniles)	
6	Líder tradicional	
7	Medios de comunicación locales	
8	Medios de comunicación nacionales	
9	Medios de comunicación internacionales	
10	Gobierno local	
11	Gobierno regional	
12	Gobierno nacional (ministerios, etc.)	
13	Gestión del campamento	
14	Organización local	
15	Organización nacional	
16	Organización internacional	
17	Otros:	

Preguntas guía

Topic 2 part 1: Information preferences of the affected communities and barriers to access accurate information.

- ¿Por qué has elegido estas fuentes? (Confianza, idioma, proximidad, figura de autoridad, acceso seguro, etc.)¹⁴. ¿Hay algún tema para el que no confiarías en ellas?
- ¿Tienes acceso a suficientes fuentes de información? ¿Usan esas fuentes de información canales y plataformas de comunicaciones que consideras seguras y de fácil acceso?
- ¿Te has encontrado con información sobre temas importantes que crees que podrían no ser ciertos?
 - ▶ ¿De qué se trataba? ¿Quién era la fuente? ¿Cuál era la plataforma? ¿Cuáles crees que son las consecuencias de que haya información no verificada o falsa circulando por tu comunidad?
 - ▶ ¿Crees que esta información falsa se ha compartido de forma intencional para causar un daño, o ha sido compartida por error por alguien que no sabía que la información era falsa?

i PAF

- el «contexto humanitario» y el «entorno de los medios tradicionales y digitales» son un pilar secundario del pilar de «contexto»
- todos los pilares secundarios del pilar «amenaza actual relacionada con la información para las comunidades afectadas»
- todos los pilares secundarios del pilar «efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los actores de la información»

¹⁴ Para más información sobre cómo plantear los componentes de confianza de forma medible, consulta el marco analítico de la confianza de Internews (también disponible en el módulo 1).

Tema 2, parte 2: soluciones basadas en la comunidad para aumentar el acceso a la información veraz

- ¿Qué hacer cuando recibes información de una fuente en la que no confías del todo?
- ¿Cómo se verifica la información? ¿En qué consiste el proceso?
- ¿Qué haces cuando no puedes verificar la información?
- ¿Qué se puede hacer para mejorar el acceso a la información veraz? ¿Quién crees que es el actor adecuado para cambiar la situación? (Persona, comunidad, líderes de la comunidad, autoridades locales, medios de comunicación, gobierno, actores humanitarios, etc.).

i PAF

- el pilar secundario «estrategias de respuesta de las comunidades afectadas» del pilar «efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los actores de la información»
- todas las secciones del pilar «capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información»

Nota para el facilitador: si este tema se hace de forma independiente a los otros dos, es posible que tengas que añadir unas cuantas preguntas del Tema 3 - Alfabetización informacional, alfabetización digital y prácticas con el fin de recopilar datos sobre vulnerabilidades y capacidades de la población afectada.

C. Tema 3: alfabetización informacional, alfabetización digital y prácticas

Recuerda: es muy probable que una crisis humanitaria tenga un impacto sobre el acceso a la información y obligue a las personas a tomar riesgos desconocidos o calculados para crear, compartir, buscar y obtener información. La alfabetización informacional y la alfabetización digital deberían analizarse siempre junto con las prácticas de las comunidades afectadas.

Preparación del ejercicio introductorio:

Pide a los participantes que levanten la mano cada vez que quieran contestar «sí» a tus afirmaciones. Este ejercicio no debe usarse para evaluar el nivel de alfabetización de los participantes ni para recopilar datos sensibles: su único objetivo es iniciar un debate que analice si la comunidad afectada tiene el nivel de alfabetización informacional y digital necesario para acceder a la información de forma segura, ya sea creando, compartiendo, buscando u obteniendo información), y si el contexto humanitario fuerza a las personas a tomar riesgos calculados de acceso a la información. **Recuerda que el objetivo es plantear el debate en torno a la alfabetización informacional, la alfabetización digital y las prácticas actuales de información.**

A continuación encontrarás otros temas secundarios que puedes usar para dirigir la conversación. Te recomendamos seleccionar unos 5-6 para mantener viva la conversación en función de en qué te estés centrando con cada grupo concreto y el contexto (por ejemplo, si tu grupo no tiene acceso a internet, puedes eliminar los temas sobre asuntos digitales).

Afirmaciones sobre alfabetización informacional, alfabetización digital y prácticas actuales de información de los participantes:

- Todas las noticias que hay en internet son ciertas.
- Solo los expertos pueden ofrecer información en la radio, o sea que toda la información de este canal es cierta.
- Ni mi familia ni mis amigos me mentirían jamás, o sea que me puedo fiar de toda la información que comparten conmigo.
- Me gusta debatir sobre la información.
- Siempre verifico la información antes de compartirla con otras personas.
- Uso mi propio nombre en redes sociales.
- Comparto mi ubicación a tiempo real en mis redes sociales.
- Acepto peticiones de amistad de personas desconocidas en redes sociales.
- Acepto peticiones de amistad de personas famosas en redes sociales.
- Mi foto de perfil en redes sociales es una foto real de mí.
- Hay información que nunca compartiría ni preguntaría en público.
- Hay información que nunca compartiría ni preguntaría por teléfono.
- Hay información que nunca compartiría ni preguntaría en línea (ni en la radio en lugares sin conexión).

Preguntas guía

Tema 3, parte 1: evaluar el nivel de alfabetización informacional y digital, así como el impacto de las crisis humanitarias sobre la capacidad de las poblaciones afectadas para acceder a la información de forma segura

- ¿Temas hablar de ciertos temas en público en tu día a día? ¿Y por teléfono? ¿Qué información crees que es delicada pero por la que merece la pena arriesgarse? (Crear, compartir, buscar, obtener).
- Si estuvieras participando en un programa de radio, ¿hay información personal que preferirías no compartir? ¿Por qué? ¿Y qué ocurre con la información que compartes en internet?
- Al usar un chat de grupo en aplicaciones de mensajería instantánea, por lo general ¿conoces a todos los miembros del grupo? ¿Afecta esto a la cantidad de información que compartes, cuánto participas en las conversaciones y qué en proporción de la información compartida en el grupo confías?
- ¿Has sido testigo o has oído casos de gente que ha sufrido acoso o ataques tras publicar o compartir información en línea? ¿Qué parte de la comunidad tiene más probabilidad de enfrentarse a problemas en redes sociales y por qué? Si tú o alguna de tus amistades habéis sido el blanco de ataques en redes sociales, ¿sabes cómo denunciarlo (tanto en línea como fuera de línea)? ¿Quién podría ayudarte?

i PAF

- el «contexto humanitario» y el «entorno de los medios tradicionales y digitales» son un pilar secundario del pilar de «contexto»
- todos los pilares secundarios del pilar «amenaza actual relacionada con la información para las comunidades afectadas»
- todos los pilares secundarios del pilar «efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los actores de la información»

Preguntas guía

Tema 3, parte 2: soluciones basadas en la comunidad para crear alfabetización informacional y digital, y reducir el uso de mecanismos de respuesta negativos

- ¿Existen espacios seguros donde la comunidad pueda encontrarse para acceder y debatir sobre la información? (Crear, compartir, buscar y obtener información).
- ¿Qué podría hacerse para aumentar la alfabetización informacional y digital? ¿Quién crees que es el actor adecuado para cambiar la situación? (Persona, comunidad, líderes de la comunidad, autoridades locales, medios de comunicación, gobierno, actores humanitarios, etc.).
- ¿Qué podría hacerse para reducir la necesidad de asumir riesgos con el fin de obtener información? ¿Quién crees que es el actor adecuado para cambiar la situación? (Persona, comunidad, líderes de la comunidad, autoridades locales, medios de comunicación, gobierno, actores humanitarios, etc.).

i PAF

- el pilar secundario «estrategias de respuesta de las comunidades afectadas» del pilar «efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los actores de la información»
- todas las secciones del pilar «capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información»
- + Las preguntas en esta sección también guiarán a los medios de comunicación locales y a los actores humanitarios sobre la forma de diseñar proyectos y adaptar su trabajo de comunicación para cumplir con las recomendaciones de las comunidades afectadas.

Una vez completado el DGF, así como otros ejercicios de recopilación de datos planificada, tendrás todo listo para analizar la información que has recibido. El *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico* ofrece pautas sobre cómo analizar la información y crear recomendaciones que aumenten el acceso seguro y significativo a la información. El *Módulo 2 - Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar* ayuda a los actores locales de la información a usar este análisis para adaptar las formas de trabajar sobre la información y la comunicación con las comunidades, incluyendo el desarrollo de mecanismos de retroalimentación basados en la comunidad para presentar comentarios, opiniones y quejas.

Mapa de la guía: cómo usar los módulos y anexos de «Información y riesgos: un enfoque de protección en los ecosistemas de la información»



Pregunta: Gestiono la página web de un periódico local y he oído rumores de que se ha desatado la violencia a raíz de un artículo que escribimos que provocó comentarios de gente enfadada.

Respuesta: Para ver consejos sobre cómo mitigar y evitar que esto vuelva a ocurrir, lee los módulos 2 y 4. Para escuchar a las comunidades y entender más sobre los problemas que se han generado a raíz de este artículo en la comunidad, lee el módulo 3 y las herramientas asociadas.

Pregunta: Trabajo en una organización no gubernamental y quiero abrir una cuenta de Facebook para compartir información con las comunidades afectadas. ¿Cómo puedo hacerlo de forma que sea segura para los miembros de la comunidad?

Respuesta: Puedes encontrar las pautas para establecer canales de información seguros, significativos y accesibles en el módulo 2.

Question: Me dedico a la protección y me estoy preparando para llevar a cabo un análisis para supervisar las tendencias de protección y que sirva de base para la programación.

Respuesta: El módulo 3 y los anexos relacionados ofrecen un marco analítico que te ayudará a diseñar herramientas y recopilar datos, así como pautas para crear tu análisis sobre riesgos de protección relacionados con la información.

Pregunta: Trabajo para una organización humanitaria y quiero revisar (y, en caso necesario, desarrollar) un mecanismo para presentar comentarios, opiniones y quejas.

Respuesta: El módulo 2 te ofrece información sobre mecanismos de retroalimentación significativamente accesibles y seguros para presentar comentarios, opiniones y quejas.

Pregunta: Trabajo en una estación de radio local y quiero desarrollar contenido sobre el aumento de la violencia de género (VdG) en la zona para promover acciones entre los legisladores a nivel regional y nacional.

Respuesta: Esta guía te indica cómo tratar información delicada de forma segura (módulos 2 y 4) y cómo analizar el papel de la información en la reducción o agravamiento de la VdG en la comunidad (módulo 3).

Pregunta: Me dedico a la coordinación humanitaria y lidero una evaluación multisectorial en un país afectado por una crisis humanitaria. ¿Cómo podemos trabajar de forma segura con las comunidades?

Respuesta: El módulo 2 de esta guía ofrece pautas sobre cómo trabajar de forma segura con las comunidades y trabajar de forma coordinada con los principales actores clave. El módulo 3 ofrece pautas sobre la inclusión de elementos en una evaluación.