

Anexo 8

Introducción a la formación de información y protección



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 McCain 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 8: Introducción a la formación de información y protección

El objetivo de este programa de formación y sus ejercicios es brindar apoyo a los actores humanitarios y de los medios de comunicación a la hora de capacitar a sus equipos antes de llevar a cabo un análisis de protección del ecosistema de la información, o sencillamente el de promover el entendimiento de los riesgos relacionados con la información.

Este es un curso de formación introductorio dirigido al personal con poca o ninguna experiencia en información o protección. Debe usarse junto con los módulos de la guía y los anexos.

Programa y objetivos de aprendizaje	4
Perfil del/de los formador/es	5
Ejercicio 1: terminología relativa a la información	6
Ejercicio 2: análisis de protección	7
Ejercicio 3: análisis de vulnerabilidad	9
Ejercicio 4: evaluación para una programación segura	12
Ejercicio 5: Referencias seguras y oportunas	13



Programa y objetivos de aprendizaje

Objetivos de aprendizaje	Ejercicio correspondiente	Duración aproximada	Recursos
Información			
<i>Terminología relativa a la información:</i> los participantes comprenderán las palabras clave y los conceptos necesarios para entender las necesidades de información y las posibles barreras a la hora de acceder a dicha información.	Ver ejercicio 1: juego de equipo	30 minutos	Un folio A4 a color con palabras, definiciones y un espacio en blanco (para los ejemplos).
Protección			
<i>Análisis de protección:</i> los participantes comprenderán el análisis de protección (sobre todo las actividades para identificar amenazas, personas vulnerables y perpetradores, así como las responsabilidades y los roles para tomar medidas) y aprenderán a aplicarlo en el contexto local y en el trabajo de Internews.	Ver ejercicio 2: actividad de roles y debate guiado	45 – 60 minutos	Anexo 1 - Glosario, escenarios (en el ejercicio 2).
<i>Análisis de vulnerabilidad:</i> los participantes comprenderán los factores que vuelven a las personas vulnerables (o menos vulnerables) a las amenazas. También aprenderán cómo analizar las diferencias de poder. Estas habilidades les ayudarán a diseñar proyectos adaptados a las necesidades de los miembros de la comunidad, basándose en una multitud de criterios en lugar de basarse en los criterios de selección clásicos.	Ver ejercicio 3: ejercicio «en la piel del otro» / un paso adelante seguido de un debate moderado	45 – 60 minutos	Hoja de personajes ficticios adaptados al contexto local, preguntas de identificación planeadas de antemano para que coincidan con los personajes (pautas en el ejercicio 3).
Programación segura			
Evaluación para una programación segura: los participantes aprenderán cómo llevar a cabo un análisis de riesgo con el principio de «no causar daño» en mente (mediante el uso de un modelo sencillo) y cómo dichas evaluaciones ayudan a los cuatro principios para la integración de la protección.	Ver ejercicio 4: ver el vídeo, debate moderado y práctica con el uso de la evaluación de programación segura.	45 – 60 minutos	Vídeo de Global Protection Cluster, medios para mostrar el vídeo, pizarra, anexo 2 - realización de un modelo de evaluación de programación segura.
Referencias seguras y a tiempo : los participantes aprenderán cómo llevar a cabo un mapeo de servicios y cómo ejecutar las referencias de forma segura y oportuna.	Ver ejercicio 5: trabajo de equipo y presentación	Duración: 30-45 minutos	PowerPoint, proyecto, hojas de ejemplo con «hacer y no hacer» (disponibles en el ejercicio 5).



Perfil del/de los formador/es:

Cada uno de los temas de esta formación tiene nivel introductorio y cubre tres áreas de experiencia: información, protección y programación segura. Aunque es introductorio, recomendamos que la persona que lleve a cabo la formación esté especializada en al menos uno de esos temas. Además, la persona formadora debe estar ampliamente familiarizada con el contenido de la guía para completar las posibles brechas de conocimiento y los ejemplos contextuales del resto de los temas. El módulo 1 puede servir de guía para presentar la formación, el módulo 2 puede servir para la formación sobre la programación segura y el módulo 3 para el análisis de protección. Los anexos también serán útiles, especialmente el glosario (anexo 1) y el modelo de evaluación de la programación segura (anexo 2). En el caso de que los participantes de una de las formaciones sean en su mayoría periodistas, el módulo 4 ofrece información adicional para apoyar la adaptación de esta formación a ese tipo de grupo.



Ejercicio I: terminología relativa a la información

Entender la terminología necesaria en torno a las necesidades de información, con el fin de llevar a cabo un análisis de protección relacionado con la información.

Formato del ejercicio: juego de equipo en el que cada grupo se va moviendo de mesa en mesa para relacionar términos con sus definiciones. Al moverse a la siguiente mesa con un nuevo grupo de palabras, el grupo revisa la relación hecha por el equipo anterior. Una vez verificadas y explicadas las parejas, los participantes empiezan una nueva ronda en la que cada equipo tiene la tarea de ofrecer ejemplos para cada combinación de término-definición. Los equipos deben debatir para verificar los ejemplos y aumentar el entendimiento de los participantes con la terminología relacionada con la información.

Preparación: un folio A4 a color con palabras, definiciones y un espacio en blanco (para los ejemplos).

Duración: 30 minutos

TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA INFORMACIÓN

Desinformación	Información falsa, difundida con la intención deliberada de causar confusión
Información errónea	Información falsa, difundida sin una intención deliberada de causar confusión ni daño
Rumores	Información no verificada transmitida entre personas (puede ser verdadera o falsa)
Noticias falsas	Información inventada que imita al contenido de medios de comunicación
Fuente	La persona, organización o entidad que produce/crea información
Canal	La plataforma/persona a la que alguien acude para obtener información
Alfabetización	La capacidad de leer y escribir
Alfabetización informacional	La capacidad de entender/analizar información y la validez de diferentes fuentes de información
Alfabetización digital	La capacidad de encontrar, analizar y comunicar información a través de plataformas digitales de forma segura

Ejercicio 2: análisis de protección

Indica las definiciones y conceptos clave usados en el ámbito de la protección y contextualiza los riesgos de protección en torno al acceso a la información y a los contextos locales.

Formato del ejercicio: juego de roles seguido de un debate moderado para presentarles a los participantes el concepto de riesgos de protección, terminología técnica y los pasos necesarios para llevar a cabo un análisis de protección. El moderador usa escenarios para explicar los componentes de la ecuación del riesgo de protección (amenaza, vulnerabilidad y capacidad). Para las definiciones de la terminología relacionada con la protección, incluyendo la ecuación de riesgo de protección, ver el Anexo 1 - Glosario.

Duración: 45-60 minutos

Preparación: usa los dos escenarios a continuación para el juego de roles. Cada escenario incluye elementos de:

1. las tres categorías de amenazas de protección (coacción, privación y violencia);
2. características de vulnerabilidad y capacidad; e
3. identificación de los perpetradores.

Moderación del debate para escenificar el tema:

- Puedes adaptar los escenarios, pero uno de ellos debe centrarse en los riesgos fuera de línea y otro, en los riesgos en línea.
- Usa la ecuación de riesgos de protección en el Anexo 1 - Glosario para guiar el debate.
- Dos participantes pueden realizar el mismo ejercicio de roles dos veces (una vez en inglés y otra en el idioma local, cuando sea necesario).
- Luego, el grupo habla sobre la historia parte por parte e identifica las diferentes amenazas, vulnerabilidades y capacidades.
- Podría ser útil ver diferentes ejemplos para que los participantes puedan experimentar la cantidad de amenazas posibles, incluyendo las barreras al acceso, la extorsión, la trata, el abuso, etc.
- Repite el mismo proceso con el segundo ejercicio de roles.
- Una vez que todas las amenazas, vulnerabilidades y capacidades hayan sido identificadas, se puede presentar la ecuación de riesgo de protección y se pueden usar ejemplos del debate para identificar cómo el gobierno, los medios, las organizaciones de ayuda y las redes comunitarias pueden trabajar juntas para reducir las amenazas y vulnerabilidades al mismo tiempo que aumentan las capacidades para reducir el riesgo de protección identificado.
- El debate tras el juego de roles debe centrarse en la pregunta: «¿qué haría tu organización para ayudar en esta situación?».



Ejemplo de una situación de riesgo fuera de línea

- Mujer:** Hola, querría comprar una tarjeta SIM. Mi plan de datos no funciona aquí.
- Hombre:** Buenas tardes. Necesito su carné de identidad o pasaporte para poder registrar su tarjeta SIM.
- Mujer:** No tengo carné de identidad ni pasaporte. Lo perdimos todo cuando vinimos aquí. Otro vendedor se ha negado a venderme la tarjeta SIM porque soy mujer, otro quería dinero extra, ahora esto... ¿Qué nueva norma es esta?
- Hombre:** ¡ No le voy a dar la tarjeta SIM, ¡esa es la norma! Si no le gustan las reglas, puede marcharse.
- Mujer:** ¡No puede ser verdad! Por favor, ayúdeme.
- Hombre:** ¿Me está llamando mentiroso? Salga de mi tienda, señora, o me verá obligado a usar la fuerza.
- Mujer:** Lo siento, por favor, deje que compre una tarjeta SIM. Es la única forma que tengo de contactar con mi familia y necesito internet. No entiendo nada de lo que dicen en la televisión ni en la radio. Necesito acceso a internet para consultar noticias en mi idioma.
- Hombre:** Bueno, veamos. Tal vez, si viene a la trastienda y es muy amable conmigo, puedo encontrar una tarjeta SIM para usted.

Ejemplo de una situación de riesgo en línea

- Hombre:** ¡Mi querida amiga! Estoy muy preocupado, necesito tu ayuda.
- Mujer:** ¿Qué ha pasado? Todo el mundo está preocupado por la tormenta que viene, ¿por qué no estás en el refugio con tu familia?
- Hombre:** Ese es el problema. Ninguna familia de mi barrio ha recibido información de ningún tipo y no sabemos qué hacer. En la radio han dicho que no nos movamos hasta que no haya indicaciones del equipo de crisis del gobierno, pero a la gente que vivimos en el campamento no nos ha llegado nada.
- Mujer:** No pasa nada. No me creo las noticias, o sea que yo también me voy a quedar. Solo tienes que preparar la casa y tu familia estará bien, es solo un poco de lluvia.
- Hombre:** Mi familia no va a estar bien. ¡Una señora se ha llevado a mis hijos! Encontré un grupo en Facebook que ofrecía información sobre refugios y una señora se ofreció a alojarnos a todos. Fue muy amable y se ofreció a llevarse a los niños primero, para que a mi mujer y a mí nos diera tiempo a preparar la casa antes de la tormenta. Otra familia y nosotros dejamos a los niños ahí por la mañana. Pero cuando fuimos hoy por la tarde para estar con ellos, no había nadie.
- Mujer:** ¡Qué horror!, ¡tienes que llamar a la policía!
- El hombre recibe una notificación en su teléfono...*

Ejercicio 3: análisis de vulnerabilidad

Cómo analizar de forma holística los factores que influyen en la vulnerabilidad, en la capacidad y en las dinámicas de poder

Formato del ejercicio: un ejercicio en el que los participantes se pongan en la piel de otro seguido de un debate moderado con participantes para que entiendan la vulnerabilidad, la capacidad y las dinámicas de poder, así como su impacto en el diseño de proyectos (reduciendo la vulnerabilidad o aumentando la capacidad de la comunidad y de las partes involucradas, o identificando los temas en los que hay que centrar la incidencia).

Los participantes tienen que ponerse en fila dejando un espacio libre delante de ellos. A cada uno se le asigna un personaje ficticio. El moderador lee una serie de preguntas que destacan dinámicas de poder y los diferentes factores que influyen en la vulnerabilidad y la capacidad de una persona. Para cada ejemplo, si los participantes sienten que su personaje cumple con la característica necesaria del ejemplo dado, el participante da un paso al frente. Una vez terminadas las 10-12 preguntas, cada participante revela la identidad de su personaje y empieza el debate entre los miembros del grupo para validar o corregir las posiciones finales de los participantes. En este punto, los participantes pueden debatir una gran cantidad de elementos que influyen el acceso de las personas a la información, los criterios de selección para los beneficiarios, los temas a los que dirigir la incidencia y los elementos del diseño de actividad que traten la vulnerabilidad/capacidad.

Preparación:

- hojas con los personajes ficticios adaptadas al contexto local;
- ☩ preguntas para permitir la identificación de los elementos de vulnerabilidad y capacidad, adaptadas ligeramente al contexto local y a los personajes adaptados, cuando sea necesario.

Duración: 45-60 minutos

Preguntas

1. ¿Sabes leer y escribir?
2. ¿Hablas el mismo idioma que el principal canal de televisión, radio y periódico de noticias?
3. ¿Puedes acceder a información de forma sencilla en tu idioma de preferencia?
4. ¿Tienes acceso a una radio o teléfono para oír las noticias y otros programas?
5. ¿Puedes cargar tu radio o teléfono en casa?
6. ¿Puedes confiar en familiares, amigos, organizaciones no gubernamentales (ONG) o tu trabajo para obtener la información que necesitas?
7. ¿Tienes acceso privado a internet?
8. ¿Sabes usar plataformas de redes sociales como Facebook y WhatsApp?
9. ¿Tienes una contraseña diferente para cada dispositivo (especialmente para tu teléfono, portátil y tableta, en caso de tener más de un dispositivo) y para cada aplicación (por ejemplo, una contraseña diferente para Facebook, WhatsApp, correo electrónico, aplicaciones bancarias, etc.)?
10. ¿Siempre cierras sesión en tus cuentas al usar un dispositivo público (incluyendo portátiles, teléfonos o tabletas que también usen otras personas)?
11. ¿Verificas o compruebas la información antes de compartirla con otros o antes de actuar en consecuencia?
12. ¿Tienes influencia en la comunidad? (Por ejemplo, ¿tienes acceso a un foro donde compartes tus opiniones con mucha gente de forma habitual?).

Personaje 1:

Eres una mujer de unos 60 años que vive en un campamento para IDP con poco o ningún poder social ni económico. Nunca has aprendido a leer ni a escribir. Te encanta pasar tiempo con tu vecina para escuchar la radio juntas, pero es difícil de entender, porque vienes de un lugar donde se habla otro idioma. Tienes un teléfono inteligente, pero solo lo usas para llamar. ¡Todo lo relacionado con internet es demasiado difícil!

Personaje 2:

Eres una mujer con ceguera y trabajas en la universidad impartiendo clases de historia. Sabes escribir y leer en braille (un idioma usado por las personas con ceguera) y tienes fácil acceso a noticias de audio de tu periódico favorito que publica en tu idioma de preferencia. Estás presente en redes sociales, pero tu cuenta de Twitter ha sido suspendida por compartir la publicación de un amigo, que se considera una noticia falsa: ¡te olvidaste de verificar la información antes de compartirla!

Personaje 3:

Tienes una cafetería en el principal mercado de la ciudad. La televisión y la radio siempre están encendidas en tu local y te encanta debatir las noticias con tu clientela. A veces incluso discutes con la gente porque algunas noticias parecen falsas y es difícil saber lo que está ocurriendo realmente. Has creado un grupo cerrado en WhatsApp para compartir información publicada en periódicos locales e internacionales con tus amistades. En este grupo solo se comparte información verificada.

Personaje 4:

Eres una chica desplazada internamente y trabajas en una fábrica. Tras dos años en la escuela técnica, has tenido que abandonar las clases. Te resulta difícil comunicarte con la comunidad local debido a barreras lingüísticas. No obstante, desde tu teléfono puedes acceder a noticias redactadas en tu idioma. Te han hackeado tu cuenta de Facebook varias veces, tal vez porque nunca cierras sesión cuando te conectas desde lugares públicos.



Personaje 5:

Eres un señor mayor, eres analfabeto y vives en un campo de refugiados. Recientemente, tus familiares han regresado a su lugar de origen. No entiendes las noticias locales debido a las barreras lingüísticas, pero te comunicas con las ONG nacionales e internacionales para acceder a información. No tienes claro si volver a tu lugar de origen o no, porque estás confundido y no tienes suficiente información.

Personaje 6:

Eres una chica joven y tomas prestado el teléfono de tu hermano para buscar información en línea. Es difícil, porque siempre tienes que usar su cuenta. Tienes que usar Facebook, pero todo está escrito en *<añadir idioma relevante>* y te gustaría consultar información en *<añadir idioma relevante>*. Tu hermano solo te deja usar tu teléfono a cambio de que lo cargues en la asociación local para mujeres: hay problemas con la electricidad actualmente, pero la asociación tiene un generador.

Personaje 7:

Eres una mujer que sufre de sordera después que una gran explosión dañara tu capacidad auditiva. Te cuesta entender la información, porque no sabes leer y ya no puedes oír la radio como solías. Una organización te ha ayudado a conseguir un teléfono y saldo para datos, pero no sabes dónde encontrar la información que necesitas en línea. De todas formas, el teléfono está casi siempre apagado porque no hay electricidad para cargarlo. En cuanto lo enciendes, recibes una gran cantidad de llamadas, porque has compartido tu número en línea para obtener información acerca de servicios para personas con discapacidad. No obstante, no puedes oírlos, o sea que es inútil devolverles la llamada.

Personaje 8:

Eres una abuela que quiere estar al día con las nuevas tecnologías. Tienes un teléfono y lo usas para compartir noticias en Facebook e Instagram. Tu nieta te llama a menudo para pedirte que elimines algunas de tus publicaciones, porque incluyen noticias falsas. Pensabas que, como tu amiga lo había compartido, tendría que ser cierto. El problema es que hablas *<insertar el primer idioma relevante>*, pero todas las noticias locales están escritas en *<insertar el segundo idioma relevante>*. Internet es el único sitio donde encuentras la información que necesitas en *<insertar el primer idioma relevante>*.

Personaje 9:

Diriges una famosa cadena local de radio y el contenido que transmite la cadena te llena de orgullo. Últimamente has visto comentarios en línea con quejas de varios residentes de la ciudad que hablan un idioma minoritario acerca de que los programas de tu cadena usan el idioma local más común y no entienden a los locutores. Quieren que la radio incluya también noticias sobre su comunidad. Has intentado eliminar sus quejas en la página de Facebook de la radio, pero eso ha generado más problemas.

Personaje 10:

Eres periodista y trabajas en la identificación de noticias falsas. Te encanta entrar en internet para ver los rumores e información falsa que circulan en Twitter y Facebook. Has creado un grupo privado en Facebook donde incluyes todas las noticias falsas que están circulando en tu comunidad y en el que ofreces información verificada y fuentes alternativas para ayudar a la gente a comparar la información. Estás intentando convencer a un periódico local de que escriba un artículo sobre este tema, pero no hablas el idioma usado por el periódico, o sea que prefieren trabajar con otra persona.

Ejercicio 4: evaluación para una programación segura

Introducción a los principios generales de protección y aplicación directa mediante un análisis de riesgo de proyectos / actividades actuales o próximos con el principio de «no causar daño».

Formato del ejercicio: en grupo, ved este vídeo sobre la integración de la protección del [Global Protection Cluster](#) (GPC).

Enlace al vídeo:

A continuación, debatiddebatan en grupo los principios de integración. Haz que los participantes ofrezcan al menos un ejemplo práctico de su trabajo para cada uno de los principios.

Luego, entrega el modelo para la realización de una evaluación de programación segura a cada uno de los participantes (modelo disponible en el anexo 2). Vuelve a ver el vídeo:

Debate de grupo:

- Riesgos de protección presentes en un proyecto / actividad actual o próximo en su lugar de trabajo (los riesgos pueden evaluarse en función de aquellos a los que se enfrentan las comunidades, los empleados de organizaciones / medios de comunicación o los socios locales, así como la marca de la organización / medio de comunicación).
- Estrategias de mitigación para que puedan debatirse esos riesgos.
- Mitigación de roles y responsabilidades entre los equipos y socios involucrados.

Preparación: coloca un proyector / monitor para ver el [vídeo de GPC](#) (asegúrate de comprobar que funcionan el audio y los subtítulos), prepara una pizarra con un modelo del análisis de riesgo de protección.

Duración: 45-60 minutos



Ejercicio 5: Referencias seguras y oportunas

Introducción o repaso del mapeo del servicio y elementos clave para unas referencias seguras y oportunas.

Formato del ejercicio: un ejercicio sobre «lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer al referir a una persona» donde las y los participantes repasan una lista de acciones y deciden, de forma conjunta, si esas prácticas son buenas o malas. Esto puede hacerse en grupos dependiendo del número de participantes. Se genera un debate durante la fase de revisión, en la que se puede responder a las preguntas restantes. Se puede mostrar una pizarra o una diapositiva de PPT durante la fase de corrección y debate para:

- repasar los principios clave de las referencias seguras y a tiempo (principalmente confidencialidad, consentimiento informado, no generar expectativas, etc.);
- presentar y comentar los recursos disponibles para el mapeo de los servicios, incluyendo (cuando estén disponibles) la página web «ReliefWeb Response» de la OCHA, que ofrece un tablero para cada sector o cluster e información de contacto para puntos focales). Los participantes deberían identificar los mecanismos comunitarios que sean seguros, estén disponibles y propicien relaciones de confianza con los puntos focales que los operen.

Preparación: los ejemplos de «qué hacer y qué no hacer» deben estar mezclados para que las y los participantes los coloquen en dos columnas separadas en un folio A4 (una columna para «QUÉ HACER» y otra para «QUÉ NO HACER»). Coloca un proyector / monitor para ver la diapositiva de PowerPoint que muestre los principios de referencias seguras (en una diapositiva con una copia del diagrama a continuación) y la página web «ReliefWeb Response» de la OCHA (en una diapositiva incluye el enlace se encuentra más arriba). Si no tienes disponible un proyector ni un portátil, puedes copiar los contenidos de la diapositiva en una pizarra.

Duración: 30-45 minutos

HACER	NO HACER
Prepárate. Averigua con anterioridad los servicios y la asistencia disponibles a nivel local.	Presiona a la persona superviviente para que te dé más información o detalles.
Asegúrate de que tanto la persona como tú estéis a salvo de un daño inminente.	Ofrece consejo.
Trata la información con confidencialidad y escucha a la persona en un lugar seguro y privado.	Graba los detalles del incidente o la información personal de la víctima.
Respetar el derecho de la persona afectada a tomar sus propias decisiones.	Ofrece consejo y opinión.
Escucha a la persona sin hacer preguntas.	Haz falsas promesas o proporciona información incorrecta (o información de la que no tengas certeza).
Compórtate de forma adecuada, considerando las costumbres, la religión y el género de la persona.	Asume que conoces lo que la víctima quiere y necesita. Algunas acciones podrían poner a la víctima ante un mayor riesgo de estigma, represalias o daño.
Reduce el número de personas que conozcan el caso (consulta la confidencialidad del caso con el punto focal de VdG y solo con el consentimiento informado de la víctima).	Investiga el acontecimiento antes de tomar una decisión sobre si referirlo o no.

Ver Anexo 8 - Presentación PowerPoint para una versión a página completa de la diapositiva a continuación.



¿Qué es una referencia?

- Una **referencia** es el proceso de derivar a una persona o a una familia a otro proveedor de servicios, puesto que se requiere una mayor acción para cubrir una necesidad identificada que sobrepasan la experiencia o el alcance del proveedor de información actual.
- Una **autorreferencia** es el proceso llevado a cabo una persona que pide asistencia directamente al proveedor de información, ya sea en persona, por teléfono o a través de un canal digital.

Principios básicos

RESPETA LA CONFIDENCIALIDAD

- Comparte únicamente la información compartida y permite solo el acceso a la misma tras haber recibido un consentimiento informado de la persona de la que se obtiene.
- Asegúrate de que la información se recopila, almacena y comparte de forma segura.
- Recopila y comparte la información mínima necesaria (respetando el principio de «necesidad de saber») para permitir que el proveedor del servicio responda a la referencia.

OBTÉN UN CONSENTIMIENTO INFORMADO

- Busca obtener permiso oral y, cuando sea posible, escrito directamente de la persona para grabar su información y ejecutar la referencia.
- Asegúrate de que la persona tenga la capacidad, la madurez y la información adecuada para saber lo que están aceptando.
- *Solo hay tres excepciones a esta norma: en los casos en los que haya indicios de que la persona quiera quitarse la vida, cuando planee dañar a otros o en caso de que un menor esté en riesgo inminente de sufrir un daño. Solo entonces puedes ejecutar la referencia sin un consentimiento informado. En el caso de los menores, siempre vela por su mejor interés.*

NO CREES EXPECTATIVAS

- Explica claramente los pasos del proceso de referencia y el plazo esperado para esa persona, y evita hacer promesas sobre el resultado de dichos procesos de referencia.

RESPETA LA CAPACIDAD DE ELEGIR Y DE TOMAR DECISIONES

- Escucha sin juzgar y acepta las elecciones y decisiones de la persona. Esto es especialmente importante para las personas supervivientes de violencia de género.
- No investigues. Deja que los proveedores de servicios especializados lo hagan cuando sea necesario para evitar causar una reavivación del trauma de forma inconsciente.

PRIORIZA LA SEGURIDAD DE LA PERSONA

- Considera y comunica los riesgos a los que la persona podría enfrentarse a la hora de acceder al servicio o a la ayuda.

¿Qué información necesitas?

- Un mapeo del servicio de todos los lugares donde pretendes implementarlo.
- Mecanismos de referencia usados, generalmente desarrollados a nivel del sector o cluster por cada uno de ellos (violencia de género (VdG)) + Protección de menores (PdM))

¿Dónde puedo encontrar esta información?

- Páginas web de servicios públicos (verifica siempre).
- Sectores de trabajo o clusters - dependiendo del servicio que se necesite (cluster de protección para cualquier asunto relacionado con un riesgo inminente o la respuesta a una amenaza que ya haya ocurrido; la VdG y la PdM requieren un personal de protección especializado).
- Página web ReliefWeb de la OCHA-
- Líderes comunitarios.



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.