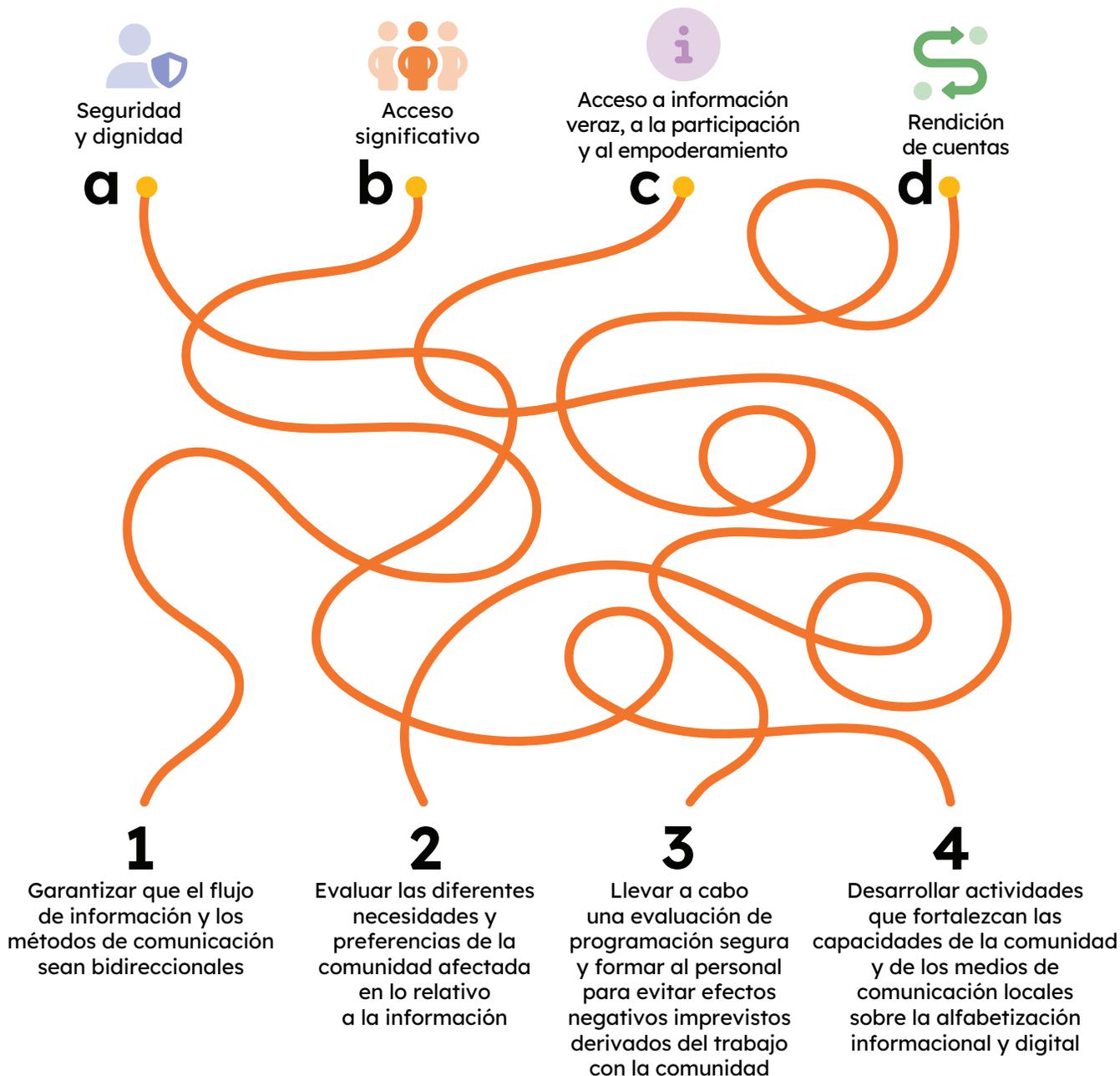


Módulo 2

Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar



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.



Contenidos del módulo 2

Introducción	4
¿Cuáles son nuestras responsabilidades a la hora de contribuir a la creación de ecosistemas de la información más seguros?.....	4
Sección I: cómo contribuir a un acceso seguro, digno y significativo a información veraz adaptando la forma de trabajar.....	8
Seguridad y dignidad	8
Consideraciones de seguridad.....	8
Garantizar un acceso significativo.....	20
Rendición de cuentas.....	22
Acceso a información veraz, a la participación y al empoderamiento	25
El papel esencial del lenguaje y la traducción.....	26
Sección 2: cooperar para contribuir a la mejora del acceso a la información.....	27
Cooperación con la sociedad civil y dotación de recursos	27
Cooperación con los medios de comunicación locales y dotación de recursos	28
Cooperación con la comunidad humanitaria	30
Cooperación con el gobierno.....	32

Introducción

¿Cuáles son nuestras responsabilidades a la hora de contribuir a la creación de ecosistemas de la información más seguros?

Estas responsabilidades se aplican a todas las actividades relacionados con la información, comunicación participación comunitaria y alcance a la comunidad, y pueden dividirse en cuatro componentes:⁴

- **Seguridad y dignidad:** asegurarnos de que nuestro trabajo no genera nuevos riesgos de protección para las comunidades afectadas con las que interactuamos y que ofrecemos información y nos comprometemos de tal manera que se respete la dignidad de esas personas.
 - ▶ **Buenas prácticas:**
 - Llevar a cabo un análisis de protección del ecosistema de información para identificar los riesgos a los que la comunidad afectada podría enfrentarse por el contexto (presencia de desinformación o negación del acceso a la información, así como otros riesgos de protección).
 - Llevar a cabo una evaluación de programación segura y formar al personal en la creación de programas seguros para evitar los efectos negativos del trabajo con las comunidades (entendiendo fundamentalmente la forma en la que ofrecemos y obtenemos información y si esta es segura).
- **Acceso significativo:** garantizar que la información y los servicios que ofrecemos, así como el trabajo de participación que llevamos a cabo sean accesibles a todos los grupos de población y estén adaptados a las necesidades individuales y comunitarias.
 - ▶ **Buenas prácticas:**
 - Evaluar las diferentes necesidades y preferencias de la comunidad afectada en lo que se refiere a la información (en qué idioma prefieren recibirla, en quién confían para recibirla o de qué modo prefieren recibirla).
 - Entender si existen diferencias relativas al género, la edad, la capacidad o el nivel de experiencia.

⁴ Estos componentes están formados por los cuatro principios generales de protección; para más recursos, ver la página de recursos del Global Protection Cluster.



- **Acceso a información veraz, a la participación y al empoderamiento:** Apoyar el desarrollo de las capacidades internas, incluyendo las habilidades y recursos inherentes a un individuo o a la comunidad, que les permitan gestionar y abordar sus propias necesidades y desafíos de forma independiente, incluyendo la reivindicación de sus derechos.
 - ▶ **Buenas prácticas:** basándonos en las necesidades y preferencias de la comunidad, desarrollar actividades que fortalezcan las capacidades para acceder a información veraz de forma segura y significativa (alfabetización informacional, alfabetización digital, que fortalecen la capacidad de los medios locales).
- **Rendición de cuentas:** garantizar que las comunidades afectadas con las que trabajamos pueden exigirnos responsabilidad por nuestros actos. Esto incluye plataformas de comunicación bidireccionales, así como mecanismos de retroalimentación basados en la comunidad para presentar comentarios, opiniones y quejas.
 - ▶ **Buenas prácticas:**
 - Crear mecanismos de retroalimentación basados en la comunidad para que esta pueda presentar comentarios, opiniones y quejas. Estos mecanismos deben tomar en cuenta la seguridad y la dignidad, el acceso significativo, la participación y el empoderamiento.
 - Asegurarnos de que el flujo de información y los métodos de comunicación son bidireccionales (de los actores humanitarios/medios de comunicación a la comunidad y viceversa).

¿Por qué estas responsabilidades son importantes?

Adaptar estos procesos internos y las formas de trabajo de forma consistente con estas responsabilidades en mente ayudará a crear un ecosistema de la información saludable y seguro. Igualmente importante es la oportunidad de colaboración con otras partes interesadas dentro de un contexto específico, para marcar la diferencia a escala y con todos los grupos relevantes dentro del panorama de información interconectado. Una coordinación efectiva entre medios de comunicación, actores humanitarios, gobierno y sociedad civil es esencial para abordar cuestiones contextuales relacionadas con los riesgos de protección, y nos permite brindar un mayor apoyo al acceso significativo a la información, así como a su creación e intercambio.

Este módulo explica los factores esenciales para incorporar los cuatro componentes anteriores en el trabajo humanitario y de los medios de comunicación de forma efectiva. Hace hincapié en la importancia de realizar acciones y políticas sencillas para equipar a un amplio abanico de partes interesadas, incluyendo organizaciones de servicio a la comunidad, medios de comunicación y organizaciones internacionales, con las habilidades y herramientas necesarias



para garantizar el bienestar individual y comunitario a la hora de trabajar con una comunidad afectada por una crisis o compartir información con ella. Al integrar de forma efectiva un enfoque generalista a las actividades, podemos reducir los riesgos relacionados con el acceso a la información, su creación y su divulgación. Además, este módulo ofrece pautas sobre los roles de diferentes actores de la información durante una crisis y subraya cómo los esfuerzos coordinados pueden contribuir a crear un ecosistema de la información más seguro.

¿Qué herramientas hay disponibles para apoyar estos esfuerzos?

El contenido de la formación sobre información, protección y programación segura está incluido en el anexo 8 de esta guía. Esta formación introductoria está diseñada para actores locales de la información, incluyendo agencias humanitarias, medios locales, sociedad civil y otros actores que trabajen para cubrir las necesidades de información de las comunidades afectadas por una crisis.

Contextualización de enfoques a través del análisis

El acceso seguro y significativo a información veraz variará según el contexto. La tabla a continuación ofrece una lista de elementos a tener en cuenta para entender tu información y contexto de protección.

Acceso seguro, digno y significativo a información veraz: ¿qué deberíamos tener en cuenta?	
Acceso seguro:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capacidades para crear, compartir, buscar y obtener información sobre cualquier tema, incluyendo información delicada, de forma segura. ■ Acceso seguro a diferentes fuentes de información, incluyendo espacios seguros para comentar la información disponible. ■ Acceso seguro a diferentes canales de información, incluyendo un nivel de alfabetización suficiente sobre medios de comunicación e información, con el fin de poder valorar las diferencias entre distintos canales. ■ Una alfabetización digital suficiente para acceder a información en línea de forma segura, incluyendo por medio de plataformas de redes sociales, así como conocimiento sobre cómo acceder a dichos canales de forma segura. ■ Una alfabetización de información suficiente y entendimiento de los riesgos de protección relacionados con la información, con el fin de poder tomar decisiones informadas sobre si vale la pena asumir un riesgo, comparando la necesidad de información con los riesgos.
Acceso significativo:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capacidades para crear, compartir, buscar y obtener información que cumpla con las necesidades de información de la población afectada sin limitaciones (incluyendo consideraciones sobre las necesidades y preferencias lingüísticas). ■ Acceso a fuentes preferidas de información, teniendo en cuenta que dichas fuentes deberían contar con información que cubra las necesidades de información de las poblaciones afectadas.



<p>Acceso significativo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Acceso a canales de información preferidos, incluyendo la existencia de infraestructuras de comunicación operativas (cobertura móvil y por internet), la capacidad económica para usar esos canales, un nivel de alfabetización o alfabetización digital suficiente para acceder a estos canales, acceso a canales individuales, comunitarios o compartidos, y la consideración del impacto de culturas y normas que pudieran suponer un obstáculo al acceso de dichos canales (edad, género o diversidad). ■ Una alfabetización digital suficiente para usar dispositivos conectados (teléfonos, tabletas, ordenadores portátiles, etc.) de forma que se adapte al día a día, para crear, compartir, buscar y obtener información en línea. ■ Los mecanismos de retroalimentación para presentar comentarios, opiniones y quejas disponibles en la comunidad afectada son seguros, están adaptados a los contextos locales y son accesibles para todo el mundo.
<p>Acceso seguro:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Acceso a fuentes de información fiables, incluyendo la capacidad de verificar información a través de múltiples fuentes. Este acceso también depende de la capacidad de los medios de crear contenidos fiables. ■ Un nivel de alfabetización informacional suficiente para obtener información veraz, incluyendo la identificación de necesidades de información, búsqueda de información, verificación de dicha información y análisis de la misma antes de compartirla o usarla para tomar una decisión informada. ■ Una alfabetización digital suficiente para distinguir entre información veraz e información falsa en páginas web y en redes sociales. ■ Impacto del contexto: circulación de desinformación (información falsa que se difunde deliberadamente para causar un daño), información errónea (difundida sin conocimiento) y rumores (información que puede ser cierta o falsa, pero que no está verificada). ■ Acceso a métodos de comunicación bidireccionales para garantizar que las personas puedan hacer preguntas y solicitar la información específica que necesiten a actores humanitarios y otros actores de la información.



Sección I: cómo contribuir a un acceso seguro, digno y significativo a información veraz adaptando la forma de trabajar

Seguridad y dignidad

La seguridad y la dignidad significan tener acceso a información, canales y plataformas para hacer preguntas sin temor a causar daño y de tal forma que no socave la dignidad de las personas. En la mayoría de los contextos, un mayor acceso a la información es, en sí mismo, una forma en la que las personas pueden obtener dignidad y sentirse tratadas con respeto. No obstante, hay que tener en cuenta ciertas consideraciones para garantizar que los riesgos no superan a los beneficios, y que las personas afectadas son capaces de tomar sus propias decisiones con tanta información sobre riesgos y beneficios como sea posible.

Esta sección tiene en cuenta tanto la seguridad como la dignidad y está organizada en torno a preguntas guía para tener un mayor entendimiento del contexto, así como algunas recomendaciones generales que deben ser adaptadas a cada contexto para que puedan ser implementadas de forma efectiva. El análisis de protección del ecosistema de información descrito en el módulo 3 y las herramientas en los anexos 3-6 te ofrecen datos para sentar las bases de los programas e intervenciones. También deberían citarse las fuentes secundarias con datos de apoyo y análisis. Los datos te permitirán evaluar y analizar las implicaciones de tu trabajo de información sobre la seguridad y la dignidad de personas / público con quien estés trabajando, así como la comunidad en general.

Consideraciones de seguridad

Comprobando nuestras creencias sobre la seguridad...

¿Existen lugares inseguros para viajar si eres mujer, o para que te vean si eres hombre en edad de combatir?

¿Cómo se entiende el consentimiento entre las personas con las que trabajas? ¿Los individuos de diferentes comunidades entienden esto de forma diferente?

¿Puede hablar la gente en público de forma segura? Tal vez hay antecedentes de estigma hacia un grupo étnico en concreto y el riesgo es mayor para las personas de ese grupo.

Es necesario entender estos matices en cada comunidad a la hora de diseñar e implementar intervenciones de participación comunitaria. Hay que revisar y actualizar todas las creencias de forma constante.



Consideraciones de seguridad física:

¿Están nuestras actividades de información y comunicación aumentando los riesgos de seguridad física de las personas?
¿Dónde se llevan a cabo las reuniones?
¿Dónde están ubicados los mecanismos para presentar comentarios y opiniones (formales o informales) de forma física?
¿Cómo pueden viajar los individuos para acceder a actividades y servicios?
¿Existen riesgos relacionados con ello?
Si las actividades se llevan a cabo en espacios públicos, ¿son lugares seguros para todas las personas?

Ejemplos:

- Un buzón de comentarios y sugerencias ubicado cerca de la oficina de gestión del campamento, que pone a la gente en riesgo al ir a presentar una queja sobre el propio personal. Las reuniones de la comunidad se realizan en una zona céntrica de la ciudad, pero cuando hay nuevos puntos de control en la carretera, hay gente a la que le es imposible llegar a dicho punto de encuentro de forma segura.

Confidencialidad:

Hay una serie de acciones de mayor y menor alcance que podemos hacer para garantizar la confidencialidad, desde proteger los datos de identificación personal de las personas, hasta sencillamente no hacer preguntas para las que no necesitemos respuesta.

Trabajar con las comunidades implica que hay que entablar conversaciones e iniciar debates con los miembros de la comunidad, y es importante tener en cuenta cuándo y de qué forma pedimos que las personas compartan información para garantizar que ni la ubicación ni la forma de hacerlo supongan un riesgo para la confidencialidad de nadie.

Operar en espacios digitales / en línea crea una serie de desafíos adicionales para la confidencialidad (más información sobre ello en el apartado de Seguridad y riesgo digital a continuación).

Ejemplos:

- Hacer preguntas sobre el centro de salud más cercano cerca de un paso fronterizo da a actores malintencionados información sobre la ubicación de un grupo específico, lo que podría poner en peligro su seguridad
- Al relacionar datos personales con datos sobre necesidades o cuestiones de protección, se corre el riesgo de compartir datos identificables durante el proceso de análisis.
- Un programa de radio ofrece respuestas a las preguntas de los radioyentes, pero en el proceso, alguien comparte sin querer información personal en directo.

Estigma y discriminación:

Ten en cuenta que no todo el mundo tiene las mismas posibilidades de hacerse oír y llamar la atención. Los miembros de los grupos marginados podrían ser vulnerables al abuso y al acoso, sencillamente por pedir ayuda o información.

Es fundamental entender las dinámicas específicas de cada comunidad que pueden influir en un posible estigma o proceso de discriminación y que podrían derivar de la participación de personas concretas en actividades o intervenciones relacionadas con el intercambio de información. Debemos plantearnos las formas en las que las personas (especialmente las más vulnerables) pueden verse impactadas por las diferentes maneras de compartir información. Es posible que haya que ofrecer diferentes canales para que aporten sus comentarios u opiniones, o usar plataformas alternativas para diferentes personas, con el fin de evitar el estigma y la discriminación.

Ejemplos:

- Se está culpando a las personas migrantes de la propagación de una enfermedad en un país específico. Como resultado, estas personas sienten que no pueden buscar información de forma abierta sobre prevención o tratamiento sin revelar su estado (de salud) y enfrentarse a una mayor discriminación.

Seguridad digital y riesgo:

El rápido crecimiento de la información digital ha permitido la comunicación de masas y ha ofrecido a los proveedores de la información en contextos humanitarios un entorno de nuevas oportunidades para comunicarse directamente con las poblaciones afectadas y facilitar la comunicación entre ellas.

Muchas de las consideraciones de riesgos y seguridad anteriores son aplicables a la comunicación y a la información transmitida de forma digital. Sin embargo, las nuevas tecnologías también vienen acompañadas de nuevos riesgos, que deben ser entendidos por los proveedores de la información y por las propias comunidades.

Es posible que no todas las personas sean conscientes de los ajustes de privacidad de sus celulares, o que entiendan las condiciones de ser miembro de un grupo privado en línea. La información sobre personas en crisis puede atraer la atención de estafadores, traficantes de personas u otras entidades malintencionadas que buscan explotar su vulnerabilidad para obtener un beneficio económico o tener otros objetivos poco éticos.

Ejemplos:

- Las personas responden a encuestas en línea sobre sus necesidades e, inconscientemente, comparten información personal y confidencial con la página donde está alojado el cuestionario.
- Una persona se une a un grupo privado que ofrece información sobre servicios locales. Inicialmente, el grupo está compuesto por 60-80 personas locales que intercambian información y está administrado por un profesor local. El grupo sigue creciendo hasta alcanzar los casi mil miembros (incluyendo gente que no está directamente relacionada con la comunidad). En un momento, se cambia el administrador y la supervisión del grupo se vuelve muy limitada. En este punto, el grupo funciona como una plataforma abierta, con poco conocimiento sobre quién se une y cuáles son sus intenciones.

Más recursos sobre seguridad digital y riesgo:

- [“Connecting with confidence – Managing digital risks to refugee connectivity”](#) (Conexión con confianza - Gestión de los riesgos digitales de la conectividad para los refugiados) (trad. no oficial) de ACNUR
- [“Using social media in community-based protection – A guide”](#) (Uso de redes sociales para la protección basada en la comunidad - Una guía) (trad. no oficial) de ACNUR.
- [“Symposium Report on “Digital Risks in Situations of Armed Conflict”](#) (Informe del simposio sobre «Riesgos digitales en situaciones de conflictos armados») (trad. no oficial) de ICRC.

Seguridad y privacidad de los datos:

La seguridad y privacidad de los datos son una parte fundamental de cualquier acción que consista en recopilar información de identificación personal (IIP) sobre personas, especialmente sobre aquellas en situación de mayor vulnerabilidad. Es importantísimo considerar:

- qué información estás recopilando y por qué; y
- cómo vas a proteger esa información una vez la tengas recopilada.

Existe una serie de directrices detalladas que apoyan los esfuerzos de recopilación, almacenamiento y acceso a los datos y a la IIP de forma responsable durante una crisis. La organización para la que trabajas debe haber establecido políticas y procedimientos para la seguridad de los datos y la responsabilidad sobre los mismos. Esta guía puede ayudarte a comprobar si esas políticas y procedimientos garantizan la seguridad de las personas con las que estás tratando y a las que estás apoyando en tu trabajo, en relación con los datos que hayas recopilado y almacenado de esas personas.

- La iniciativa de [The Protection Information Management \(PIM\)](#) (gestión de información sobre protección) (trad. no oficial) tiene como objetivo «desarrollar, consolidar y divulgar un marco conceptual para la gestión de la información relacionada con la protección», e incluye recursos sobre los principios de gestión de la información relacionada con la protección, así como herramientas y pautas para saber cómo implementarlas en momentos de crisis.



- Las [Professional Standards for Protection Work](#) (normas profesionales para el trabajo de protección) (trad. no oficial) tiene un capítulo detallado sobre «la gestión de datos e información para resultados de protección».

Consideraciones sobre la dignidad

Garantizar y apoyar la dignidad de las personas en momentos de crisis es un elemento clave de la asistencia humanitaria y todos los actores de la información deberían tenerlo en cuenta. La investigación [Research on dignity in displacement](#) (investigación sobre dignidad en situaciones de desplazamiento) (trad. no oficial) de Humanitarian Policy Group concluyó que las personas tienden a conceptualizar la dignidad como algo relacionado con «*la forma* en la que se ha aportado la ayuda, en lugar de *lo que se ha dado* como ayuda». Dos recomendaciones desarrolladas a partir de esta investigación relacionadas con la información y la comunicación son:

- Invierte tiempo y recursos en escuchar a la población afectada desde el inicio de la respuesta y usa esta información para sentar las bases del diseño e implementación del proyecto.
- Usa más comunicación cara a cara, especialmente en la fase de evaluación de la respuesta humanitaria, y presta atención a qué formas de comunicación son más apropiadas en cada fase.

Es necesario entender estos matices en cada comunidad a la hora de diseñar e implementar intervenciones de participación comunitaria. Cualquier suposición debe ser revisada y actualizada de forma constante.

Centrado en las personas:

Antes de empezar a trabajar, haz preguntas y anima a las personas a compartir sus puntos de vista. Deja claro lo que estás intentando conseguir, qué tipo de información necesitas y, algo importantísimo, qué datos no necesitas (comprueba los datos ya existentes usando fuentes secundarias). Las actividades y, por lo tanto, los datos sobre los que se basan deben estar guiados por los intereses, el bienestar y los derechos de las poblaciones afectadas.

Consejos:

Al evaluar una respuesta humanitaria, las agencias deberían coordinar (algo que generalmente hacen) para asegurarse de que no están haciendo las mismas preguntas a la misma gente, especialmente si esas preguntas son invasivas o tienen que ver con asuntos delicados. Las agencias también realizan evaluaciones de necesidades compartidas, por lo que debes asegurarte de estar en consonancia con las mismas y de ser consciente de los datos que ya se han recopilado.

En ciertos casos, las agencias hacen preguntas en sus evaluaciones de necesidades sobre lo que necesita la gente, aunque sepan que no va a poder cubrir esa necesidad concreta. Explicar las limitaciones desde el principio es más considerado con el tiempo de las personas y será más fácil gestionar sus expectativas.



Privacidad:

Tanto agencias humanitarias como periodistas saben bien que el punto de vista humano es muy poderoso a la hora de empatizar con las personas en crisis, especialmente cuando se usan sus historias y fotografías. Pero representar a las personas de tal modo que les haga parecer indefensas y dependientes perpetúa estereotipos y la impresión de que no tienen capacidad para lidiar con la crisis. Pedir consentimiento es esencial. Pero incluso cuando se solicita, el consentimiento puede darse sin entender completamente el posible impacto, y esto puede acarrear consecuencias para esas personas. Ver el *Módulo 4 - Mitigar el daño: una guía para los medios de comunicación y profesionales del periodismo durante emergencias* para una información más detallada sobre los pasos que pueden dar los trabajadores de los medios de comunicación para respetar la privacidad y salvaguardar la dignidad de las personas durante el ejercicio de su profesión.

Ejemplos:

- En una historia transmitida en televisión, se cambiaron los nombres de las personas y se les difuminó la cara, pero se incluyeron suficientes detalles sobre su apariencia general, ubicación y profesión que hacía que fueran fácilmente identificables.
- Hasta hace poco, el acceso a internet y su uso en una comunidad afectada era limitado, especialmente entre mujeres y personas ancianas. Como parte de la respuesta a una emergencia, se estableció un mayor acceso a internet, que las agencias usaban para trabajar con la comunidad y compartir información. Quedó claro que muchas personas aceptaron automáticamente los procesos de consentimiento informado (es decir, seleccionando la casilla de «acepto los términos y condiciones»). No obstante, a muchas de esas personas les faltaba conocimiento y entendimiento sobre sus implicaciones y sobre cómo sus datos se estaban compartiendo y almacenando. Como resultado, se puso en peligro su privacidad.

Trauma e implicaciones psicosociales:

Hay que considerar también los impactos psicológicos de las intervenciones informativas.

¿Estás pidiéndole a la gente que comparta una y otra vez incidentes o acontecimientos traumáticos?

¿Respetas la forma en la que la gente quiere hablar sobre momentos difíciles en sus vidas?

¿Estás teniendo en cuenta el posible efecto del trauma vicario o indirecto (personas afectadas por información que contiene detalles traumáticos)?

El uso generalizado de las redes sociales ha introducido nuevas dinámicas a estas consideraciones. Generalmente, circulan imágenes y descripciones gráficas, compartidas por las propias personas afectadas por las crisis. El contenido se puede compartir con buenas intenciones, para fines de incidencia, búsqueda de justicia y rendición de cuentas. Pero puede resultar dañino a aquellos que ven este contenido de forma constante y a las personas con traumas pasados en las que se pueden desencadenar reacciones adversas. Ten en cuenta los posibles impactos, tanto positivos como negativos, de compartir dicha información, y trabaja con las poblaciones afectadas para entender los posibles riesgos y beneficios desde su punto de vista.

Consejos:

Compartir historias traumáticas es una elección que pueden tomar aquellos que las han vivido, pero también puede volver a despertar el trauma o provocar daño en otros sentidos. Cualquier interacción provocada por esa información, debe llevarse a cabo con cuidado. Lo óptimo es que lo hagan personas con experiencia en este ámbito y cuando haya disponibilidad de acceder a servicios psicosociales especializados.

Respeto de las costumbres y la cultura:

Garantiza que tus métodos para crear y compartir información se llevan a cabo de tal forma que tengan en cuenta el respeto por la cultura, la religión, la etnia y las normas tradicionales de la comunidad. Esto requerirá invertir en entender de la amplia gama de perspectivas presentes en tu contexto, incluyendo la incorporación de la experiencia contextual de una serie de empleados contratados de forma local y la realización de trabajo comunitario de amplio alcance.

Consejos:

- En algunos contextos, las mujeres suelen ser menos propensas a expresarse de forma libre, mientras que los hombres suelen estar presentes en reuniones públicas. En otras, los jóvenes no tomarán la palabra hasta que los mayores hayan tenido su espacio para expresarse. Si no entendemos estos matices, nos arriesgamos a recopilar únicamente parte de los puntos de vista.

Consentimiento informado:

Generalmente se entiende que el consentimiento informado es un proceso necesario para garantizar que los miembros de la comunidad que participan en nuestro trabajo entienden las implicaciones de dicha participación. Esto también es así para otras actividades que implican diálogos y comunicación bidireccional con las comunidades.

No obstante, el consentimiento informado debería considerarse de forma holística e ir más allá de, por ejemplo, leer una declaración al inicio de una encuesta que muy probablemente la o el participante no vaya a entender adecuadamente.

Es probable que el uso de un lenguaje denso, así como de una terminología legal y formal también dificulten la comprensión en el proceso de comprobación de consentimiento. La existencia de diferentes barreras informativas y de alfabetización significa que la gente podría no entender todas las implicaciones de su consentimiento ni entender que tienen el poder de retirarlo en cualquier momento si así lo desean. Si el consentimiento se acepta de forma digital, con este tipo de lenguaje es muy probable que la gente acepte las condiciones sin leerlas, o que sencillamente las ignore si estas se encuentran escondidas en una página web (ver el ejemplo anterior sobre privacidad).

Consejos:

Mientras que el consentimiento individual debe darse para interacciones individuales, tiene valor organizar más conversaciones con toda la comunidad sobre el propósito de la participación y las actividades de interacción con la comunidad, así como su valor para la misma.

Esto permitirá un mayor entendimiento de lo que significa el consentimiento y cómo lo entiende la comunidad.

Para ver un ejemplo en contextos humanitarios, echa un vistazo a esta conversación detallada sobre el consentimiento informado en Cox's Bazaar.

Existen muchos recursos disponibles en línea para aumentar la capacidad de los proveedores de información que trabajan en contextos complejos para protegerse a sí mismos y proteger a las personas con las que interactúan a la hora de crear contenido:

- La guía [“Journalist Security Guide – Covering the news in a dangerous and changing world”](#) (Guía de seguridad para periodistas - Cubrir noticias en un mundo peligroso y cambiante) (trad. no oficial) del Comité para la Protección de Periodistas (CPJ, por sus siglas en inglés).
- El manual [“SpeakSafe – Media workers’ toolkit for safer online and mobile practices”](#) (SpeakSafe - Manual dirigido a los trabajadores de los medios para unas prácticas en línea y móviles más seguras) (trad. no oficial) de Internews

- El marco [“Safetag – A security auditing framework and evaluation template for advocacy groups”](#) (Safetag - Un marco de auditorías de seguridad y modelo de evaluación para grupos de incidencia) (trad. no oficial) de Internews.
- [Safe Sisters](#) es un conjunto de recursos desarrollado por mujeres líderes de la sociedad civil y defensoras de los derechos humanos para tener una mayor protección en línea. Por Internews, Defend Defenders y Digital Society.

Evaluación para una programación segura

Teniendo en cuenta todas estas consideraciones para garantizar la seguridad y la dignidad de las personas afectadas, ¿qué herramientas hay disponibles para apoyar la evaluación y comprensión de las mismas?

La evaluación para una programación segura (ver modelo en el anexo 2) sienta las bases del proceso para que los actores de la información puedan decidir sobre si es seguro implementar un proyecto o acción en una comunidad concreta.⁵ Este ejercicio puede llevarse a cabo por parte del equipo que está implementando un proyecto o desarrollando contenido (p. ej., cubriendo una historia). Si el contexto lo permite, el proceso de evaluación para una programación segura debe siempre incluir aportaciones de la comunidad.

Proceso de evaluación para una programación segura en 5 pasos:

1. *Diseña claramente el proyecto:* incluyendo las ubicaciones y las diferentes partes interesadas involucradas. Piensa en los diferentes actores con los que interactuarás de forma directa, así como otros actores secundarios, que se verán impactados por la actividad. Por ejemplo, tu objetivo podría ser ofrecer información a los padres y madres (de una comunidad). En ese caso, ellos serían la principal parte interesada, mientras que otro grupo interesado podrían ser sus hijas e hijos.
2. *Identifica los beneficios del proyecto:* esto te ayudará a ponderar los beneficios respecto de los riesgos para, así, decidir si los resultados del proyecto justifican tomar ciertos riesgos o cierto nivel de riesgo. Piensa en los beneficios para las personas de forma individual y para la comunidad, así como en los beneficios para tu organización o medio de comunicación.

⁵ Para más información sobre programación segura, ver «Safe programming in humanitarian responses – A guide to managing risk» (Programación segura en respuestas humanitarias - Una guía para gestionar el riesgo) (trad. no oficial) de Oxfam (ghtsafeprogramming@oxfam.org)

3. *Identifica los riesgos que podría entrañar cualquier actividad:* esto debería incluir los riesgos para las diferentes partes interesadas identificadas en el primer paso, incluyendo las comunidades afectadas en general, los empleados involucrados en la actividad, así como la reputación y la capacidad organizativa de los actores de la información.
4. *Identifica estrategias de mitigación para cada riesgo:* piensa en soluciones prácticas y concretas que se pueden implementar para que el proyecto tenga lugar, al mismo tiempo que se minimizan los riesgos identificados, incluyendo las personas de la organización que implementarán cada una de los procesos y soluciones.
5. *Decide sobre la implementación del proyecto:* valora los beneficios en contraposición a los riesgos restantes (una vez establecido si es factible realizar la estrategia de mitigación propuesta previamente). ¿Compensa el resultado del proyecto los riesgos restantes? También puedes identificar aspectos del proyecto que puedan cambiarse para mitigar riesgos, conservando parte o la totalidad de los beneficios identificados.



Ejemplo de las evaluaciones para programaciones seguras

(ir al anexo 2 para ver el modelo):

Proyecto:		
<p><i>Un programa local de radio que informa sobre la práctica de la mutación genital femenina (MGF) «Como la MGF es una tradición cultural, ¿podemos condenarla?» está abierto a preguntas de la audiencia y ha invitado a expertos en medicina y derecho, a líderes tradicionales y religiosos y a representantes del gobierno.</i></p>		
Beneficios	Riesgos para todas las partes interesadas	Estrategias de mitigación
<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir a la eliminación de la MGF ofreciendo un espacio para debatir los elementos culturales, religiosos y legales que envuelven esta práctica. - Concienciar sobre las consecuencias de salud de la MGF para mujeres y niñas y difundir información sobre los centros de salud que pueden ofrecer servicios médicos especializados, así como apoyo a salud mental y psicosocial. - Ofrecer un espacio para que la audiencia comparta sus experiencias y haga preguntas sobre la MGF. 	<ul style="list-style-type: none"> - Audiencia: los participantes podrían compartir su información de identificación personal (IIP) cuando llamen al programa y, como consecuencia, ser objeto de ataques (incluyendo actos de estigma y violencia). - Invitados y periodistas: pueden ser atacados como resultado de compartir opiniones controvertidas opuestas a las creencias tradicionales. - Radio local: la oficina podría ser atacada por parte de los miembros de una comunidad donde se practica la MGF, que se sienten ofendidos por el programa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de tomar parte en el programa, hay que informar a todos los participantes sobre los riesgos de compartir información que podría contribuir a conocer su identidad y su ubicación, y animar a que se mantenga el anonimato. Ofrece la opción de grabar las preguntas o los testimonios antes del programa en directo para permitir editar el contenido con el fin de proteger sus identidades. - Asegúrate de que todos los invitados y periodistas son conscientes de los riesgos de participar en un debate sobre este tema y se sienten cómodos con ello. - Trabaja con partes interesadas clave, incluyendo al líder de la comunidad identificada que practica la MGF para aumentar la aceptación, e invita a diferentes invitados para que toda la comunidad se vea representada.
Decisión:		
<p><i>La mitigación de estrategias es suficiente para proteger a los interlocutores individuales, a los empleados y a la organización, y por lo tanto, para que el programa pueda seguir adelante.</i></p>		



Proyecto:

Una organización local está creando una cuenta pública en una red social para compartir información sobre sus logros a la hora de ofrecer asistencia humanitaria, incluyendo fotos de miembros de la comunidad afectada.

Beneficios

- Aumentar la transparencia relativa a un uso razonable de financiación humanitaria.
- Aumentar la visibilidad de la organización entre miembros de la comunidad y autoridades locales para aumentar la aceptación, mejorar la seguridad de los empleados y apoyar la efectividad del programa.
- Aumentar el perfil de la crisis de forma internacional y apoyar la incidencia y los objetivos de recaudación de fondos de la organización.

Riesgos para todas las partes interesadas

- Público: los miembros de la comunidad afectada podrían usar la plataforma para solicitar apoyo o compartir información confidencial, publicando IIP que podría ponerles en riesgo, creando expectativas de servicios que en realidad no están disponibles a través de la organización o para los no se han establecido mecanismos de referencia.
- Público: las personas que estén escondidas (por amenazas, violencia o discriminación, entre otras razones) pueden ser reconocidas en una fotografía y se podría, así, revelar su ubicación de forma accidental.
- Público: un usuario podría ser atacado por hablar sobre un tema delicado (hay que tener en cuenta que algunos grupos de población son más vulnerables a las amenazas relacionadas con normas de género o si la víctima pertenece a un grupo marginado).
- Organización: la traducción automática de las publicaciones en redes sociales puede llevar a malentendidos entre el público.
- Organización: la falta de capacidad de responder a preguntas y peticiones del público podría dar pie a frustración, información errónea y rumores, lo que crea tensiones y desconfianza en la organización.

Estrategias de mitigación

- Incluir pautas visibles en la cuenta de redes sociales para concienciar sobre los riesgos de difundir IIP y compartir información confidencial en línea.
- Elegir fotografías que no identifiquen a los miembros de la comunidad afectada, y asegurarse de que todos los empleados tienen formación y respetan los consentimientos informados (incluyendo la explicación del alcance de las redes sociales a grupos de población con baja alfabetización digital).
- Desarrollar pautas internas para la moderación de los mensajes en la cuenta de la red social y elegir desactivar los comentarios en publicaciones delicadas.
- Contratar gente que pueda crear publicaciones en múltiples idiomas para evitar la traducción automática.
- Contratar y formar a suficientes empleados para que moderen el grupo (respondan a comentarios y mensajes privados) o desactiven las opciones de comunicación bidireccional si no pueden monitorizarse de forma razonable.

Decisión:

Revisa el proyecto para incluir un componente de comunicación bidireccional. Asegúrate de que los empleados tienen la capacidad suficiente para supervisar la cuenta en la red social y garantiza que reciben formación en monitoreo y protección. La página en la red social no debería lanzarse hasta que se hayan implementado todas las estrategias de mitigación.



Garantizar un acceso significativo

A la hora de aportar información a una comunidad afectada por una crisis o de diseñar actividades para la participación comunitaria, debemos adaptar nuestra forma de trabajar para garantizar que todos los grupos de población tengan acceso a la información de forma proporcional a sus necesidades y sin limitaciones. Esto significa que hay que prestar especial atención a los individuos y grupos particularmente vulnerables o que tengan dificultades a la hora de acceder a la información. El *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico* sirve como guía en los análisis contextuales y ayuda a identificar medidas que contribuyan a ofrecer un acceso significativo.

El módulo 3 incluye información sobre cómo gestionar los siguientes aspectos clave, que son importantes para garantizar un acceso significativo, teniendo en cuenta las necesidades de diferentes grupos de población con diferentes vulnerabilidades y capacidades (recuerda echar un vistazo al *Anexo 1 - Glosario* si necesitas más explicación sobre algunos de los términos usados a continuación).

- *Necesidades de información*: entender los temas que son de gran importancia pero que son difíciles o peligrosos de acceder o abordar (a la hora de crear, compartir, buscar y obtener información).
- *Fuentes*: entender las fuentes de información preferidas y las más fiables.
- *Canales y plataformas*: entender los canales y plataformas preferidos, más seguros y más accesibles para acceder a la información.
- *Vulnerabilidad y factores de capacidad*: entender las características que contribuyen a ciertos grupos de población que se enfrentan a riesgos y limitaciones cuando intentan acceder a la información. Esto incluye, entre otras cosas, el lenguaje, el género, la discapacidad, el estatus legal, la alfabetización, la alfabetización digital y la alfabetización informacional.
- *Dependencia profunda de canales y plataformas inaccesibles*: no todo el mundo afectado por una crisis humanitaria tiene acceso a plataformas digitales o a la tecnología. Si nos centramos únicamente en la comunicación en línea y en el intercambio de información, esto podría excluir a poblaciones vulnerables y suponer una mayor marginalización.. Por el contrario, algunos grupos muy marginalizados se sienten más seguros comunicándose a través de plataformas digitales en lugar de en persona.



Apoyar a los medios de comunicación locales trabajando con ellos en el desarrollo de un contenido adaptado a las necesidades de las comunidades afectadas, así como aumentar el acceso de estos medios a dichas comunidades puede eliminar un gran número de barreras para ofrecer un acceso significativo a la información. Esto incluye a actores humanitarios que comparten los resultados de sus evaluaciones de forma oportuna y actualizada, que se coordinan con medios locales para transmitir información sobre asistencia humanitaria y otra información clave. Por ejemplo, , incluyendo a los medios locales en sectores de trabajo importantes, como Comunicación con las Comunidades (CWC, por sus siglas en inglés) o Rendición de Cuentas a las Personas Afectadas (AAP, por sus siglas en inglés) y, cuando sea necesario, fomentando las capacidades u ofreciendo financiación a los medios locales.

Ejemplo de proyecto:

[Signpost](#) está diseñado para garantizar que las personas puedan contactar e interactuar con un equipo con las capacidades necesarias para ofrecer información localmente relevante y fiable. Durante una evaluación en Atenas (Grecia) en julio de 2018, en medio de la crisis de refugiados en el Mediterráneo, a través de los datos de una encuesta se halló que los usuarios no solo se implicaban con la información en Signpost, sino que, además, la compartían. Una evaluación indicó que el 78 % de las personas que respondieron a la encuesta compartía la información que encontraban en Refugee.info con sus familiares. El estudio también halló que el 62 % de los participantes compartió información con alguien que no tenía Facebook, lo que pone de manifiesto que el alcance de Signpost traspasa las redes sociales y puede ofrecer alternativas de información fiable sobre un tema concreto.

Rendición de cuentas

Ofrecer información segura, significativa y respetuosa, así como comprometerse con las comunidades afectadas también implica ofrecer canales accesibles para que la comunidad comparta sus opiniones, se queje si cometemos errores y nos haga responsabilizarnos de ellos. Mucho de nuestro trabajo, ya sea por parte de actores humanitarios, medios de comunicación, organizaciones comunitarias u otros proveedores de información, tiene como objetivo aumentar la interacción con la comunidad y la toma de decisiones participativa, así como demandar a las autoridades que rindan cuentas. Estos objetivos están alineados con los esfuerzos para *generalizar la protección*: en otras palabras, hacer que los programas sean más seguros y responsables.

No obstante, al perseguir estos objetivos, es importante ser conscientes de que la *forma* en la que se introducen las medidas de rendición de cuentas puede aumentar o reducir el riesgo y el daño a individuos y comunidades. Por ejemplo, una mayor participación en la toma de decisiones donde los miembros de la comunidad alzan sus voces, comparten sus preocupaciones o acuden a reuniones puede entrañar riesgos que hay que tener en cuenta y mitigar. Las iniciativas de rendición de cuentas impulsadas por la comunidad pueden también suponer una serie de riesgos y nuestro papel consiste en ayudar a esas comunidades a identificar y mitigar dichos riesgos para apoyar a la comunidad a que diseñe y acceda a estas iniciativas de forma segura.

¿Qué significa esto para los actores clave de la información?

Los actores locales de la información deben ofrecer mecanismos adecuados a través de los cuales las poblaciones afectadas puedan compartir sus opiniones y sus comentarios sobre cómo abordar las posibles preocupaciones y quejas. Estos mecanismos de rendición de cuentas deben establecerse de acuerdo con otros componentes para una programación segura:

- deben ser seguros y respetar la dignidad de la comunidad afectada;
- deben poder accederse de forma significativa por diferentes grupos de población de las comunidades afectadas;
- deben estar diseñados a raíz de consultas basadas en la comunidad y ser conocidos por todos los miembros de la misma.

En el caso de los medios de comunicación locales, esto significa darle la oportunidad al público de ofrecer sus opiniones sobre el contenido y la producción, lo que incluye un espacio donde el público pueda, de forma segura y anónima, compartir sus comentarios y sugerencias sobre la información que necesite, la forma en la que le gustaría recibir la información y en qué momentos le gustaría tener la oportunidad de aportar sus ideas y sus perspectivas como

comunidad. La rendición de cuentas también significa estar abiertos a quejas y sugerencias de mejora por parte del público.

En el caso de los actores humanitarios, significa entender los mecanismos de información existentes dentro de la comunidad afectada con el fin de construirlos o fortalecerlos para ofrecer mecanismos seguros y accesibles para presentar comentarios, opiniones y quejas. El *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico* sirve como guía en la identificación de fuentes y canales fiables y accesibles de forma segura para grupos de población, así como de vulnerabilidades y capacidades que podrían impactar en el acceso a esas fuentes y canales (ver el componente «Garantizar un acceso significativo» desarrollado más arriba en este módulo). Con el fin de establecer un mecanismo de retroalimentación que sea accesible y significativo, es fundamental entender las posibles barreras a las que se enfrenta la comunidad afectada a la hora de crear y compartir información.

Dada la complejidad de las dinámicas de poder en los contextos en los que la comunidad afectada depende de la asistencia humanitaria para sobrevivir, los mecanismos deberían permitir el anonimato así como la presentación de quejas, tanto de forma directa como indirecta. Una presentación de quejas directa implica que el individuo lo hace a través de los mecanismos de una organización específica, mientras que la indirecta pasa por un punto de contacto en el que la comunidad confía, quien lo hará en nombre de otros miembros de la comunidad.

En la página web del Comité Permanente entre Organismos hay disponible una guía para integrar de forma segura la protección contra la explotación y los abusos sexuales dentro de los mecanismos de rendición de cuentas. Esta guía incluye buenas prácticas, casos prácticos y un servicio de asistencia que puede brindar apoyo para adaptarla a necesidades concretas.

Caso práctico

En el país D, casi todas las ONG han establecido buzones de quejas y comentarios en sus centros para que los refugiados y otros residentes hagan uso de ellos. No ofrecen esta opción en línea ni por teléfono, por lo que la gente únicamente puede hacerlo en persona. Algunas ONG también recogen comentarios a través de debates en grupos focales (DGF) donde se plantean cuestiones sobre una serie de temas, incluyendo seguridad y salud mental. Cuando la situación lo permite, dividen los grupos por género y separan a los refugiados del resto de residentes. Pero los recursos son limitados, por lo que a veces reúnen a todo el mundo en el mismo DGF.

Una encuesta reciente ha mostrado que la mayoría de los refugiados del país D no sabe cómo trasladar sus comentarios o quejas a las ONG. Además, las ONG se señalaron como las fuentes de información menos fiables en el país D. Las personas con discapacidad (PCD) normalmente no tenían claro cómo acceder a servicios adaptados y las mujeres se mostraban especialmente reticentes a la hora de aportar sus opiniones por miedo a parecer ingratas. Muchas personas estaban preocupadas por si presentar una queja pudiera afectar a su elegibilidad para hacer uso de los servicios de las ONG en el futuro.

El idioma también desempeña un papel disuasorio importante a la hora de aportar comentarios y opiniones. Aunque la mayoría de los refugiados hablan el idioma mayoritario del país D, prefieren comunicarse, leer y escribir en un idioma diferente al que usan normalmente las ONG y los medios locales.

Los medios de comunicación suelen evitar cubrir temas relacionados con la respuesta humanitaria en el país D, porque la mayor parte de su público son miembros de la comunidad de acogida y consideran que esa información no es relevante. Este enfoque limita las posibilidades de que la cobertura mediática a nivel local actúe como canal para ofrecer opiniones sobre las operaciones de ayuda. Los medios de comunicación locales permiten que las personas compartan sus opiniones a través de su página web o cuentas en redes sociales, pero no ofrecen la opción de compartir las opiniones en persona, por lo que la gente que no dispone de acceso a internet no puede aportar sus opiniones.

Recomendaciones:

- *Para trabajadores humanitarios:* diversificar métodos para compartir las opiniones, añadiendo métodos en línea y opciones como un teléfono de asistencia que podría ser más accesible para aquellas personas que no pueden viajar a centros locales o que posiblemente no sepan leer o escribir. Asegurarse de que hay opciones claras para elevar los comentarios, opiniones o las quejas en caso de que los refugiados sientan que no se están cubriendo sus necesidades. Siempre que sea posible, evitar mezclar los DGF para que todos se sientan totalmente cómodos a la hora de compartir sus comentarios y opiniones, y se pueda usar el idioma de preferencia de la persona que está aportando sus comentarios y opiniones.
- *Para los medios de comunicación:* examinar opciones para recibir comentarios del público a través de un teléfono de asistencia o en persona a través de eventos comunitarios o encuestas. Asegurarse de que hay opciones claras para que las personas puedan elevar las opiniones o las quejas en caso de que sientan que no se están cubriendo sus necesidades.

Acceso a información veraz, a la participación y al empoderamiento

Posicionar a las comunidades afectadas en el centro de cualquier iniciativa para aumentar el acceso seguro y significativo a la información puede contribuir al reforzamiento de capacidades internas de aquellas comunidades para analizar la información y protegerse de los riesgos de protección relacionados con la información. Esto se puede hacer asegurándose de que se consulta a una representación diversa de la comunidad, que participe en el desarrollo del contenido mediático destinado a dicha comunidad, así como mediante la participación de la comunidad en evaluaciones y recomendaciones para el diseño de proyectos humanitarios.

Existe una serie de materiales de orientación y herramientas sobre cómo trabajar de forma significativa con las comunidades afectadas en su acceso a la información:

- [La guía de Internews sobre la localización de rumores](#) como forma de abordar la información errónea durante las crisis humanitarias.
- [“Information ecosystem assessment”](#) (evaluación del ecosistema de la información) (trad. no oficial) de Internews es un manual para el mapeo del ecosistema de la información a través de un enfoque basado en la comunidad.
- [“Listening groups”](#) (grupos de escucha) (trad. no oficial) de Internews ofrece pautas y herramientas para los medios de comunicación y otros proveedores de la información para entablar conversaciones bidireccionales con las comunidades, fomentar la rendición de cuentas dentro del sector humanitario y adaptar y mejorar los programas de forma constante.
- El artículo de investigación de ICRC: [Dignity and displacement – from rhetoric to reality](#). (Dignidad y desplazamiento: de la retórica a la realidad) (trad. no oficial), ayuda a entender mejor las percepciones humanitarias y comunitarias de la dignidad;
- La [guía para la Participación comunitaria y la rendición de cuentas de IFRC](#)

Acceso seguro y significativo a información veraz: el papel fundamental de los idiomas y la traducción

En un ecosistema de información sano (e incluso más en un contexto de crisis), las necesidades lingüísticas deben adaptarse a las preferencias de las comunidades afectadas. Ya estés recopilando datos o historias, o creando mensajes, el idioma siempre afectará en gran medida la calidad de la información. Involucrar a miembros de la comunidad y a profesionales de la traducción ayudará a abordar algunos de los riesgos relacionados con los idiomas y la traducción.

■ Acceso seguro y digno a la información

- ▶ La terminología humanitaria y periodística no siempre tiene una traducción adecuada en todos los idiomas, o se puede correr el riesgo de que se perciba como poco empática. Con esto en mente, evita usar términos técnicos, trabaja con profesionales de la traducción o con los miembros de la comunidad, quienes ayudarán en la labor de traducción y en la identificación de una redacción apropiada.
- ▶ Es posible que los miembros de la comunidad acaben trabajando como intérpretes sin tener experiencia, o que las y los intérpretes acaben trabajando en un contexto de crisis sin experiencia humanitaria. Reserva tiempo y recursos para formarles y ten en cuenta el impacto que puede tener en la salud mental interpretar información delicada y a veces traumática en entornos con altos niveles de estrés⁶.

■ Acceso significativo a la información

- ▶ Hay muchos factores, como el género, la edad o las discapacidades que pueden afectar a la forma en la que ciertos grupos se comunican sobre asuntos delicados. Dedicar tiempo (y financiación) a entender las dinámicas idiomáticas y a desarrollar herramientas de recopilación de datos o mensajes adaptados a tu grupo/público objetivo.
- ▶ Ten en cuenta los idiomas de los grupos minoritarios y la respuesta a la pregunta «¿qué idioma hablas?». Trabajar con la comunidad en el idioma con el que se sienten más cómodos implica saber qué lenguaje utilizan, pero más concretamente cuál *prefieren* o los idiomas en los que se comunican en casa.

■ Acceso a información veraz

- ▶ Es posible que se necesite aclarar e interpretar la información recibida de la comunidad para tener en cuenta qué temas son delicados y en qué temas la comunidad se autocensura (ya sea que las palabras usadas no son aceptables en un espacio público, o que la persona modere su lenguaje por miedo a expresarse). Reserva tiempo para conversaciones individuales con los miembros de la comunidad en espacios seguros y pon al corriente a las y los intérpretes sobre terminología clave que podría resultar confusa.
- ▶ La información creada en idiomas locales podría resultar confusa, dañina o reforzar desigualdades o el estigma cultural o tradicional. Verifica en todo momento que el contenido de la información que quieres transmitir se percibe de forma correcta entre los diferentes grupos de la comunidad objetivo.

⁶ Para más información sobre la interpretación, echa un vistazo a la hoja de consejos de Translators without Borders y Oxfam «Interpretation and sensitive topics» (Interpretación y cuestiones sensibles) (trad. no oficial), así como a la «Field guide to humanitarian interpreting & cultural mediation» (Guía de campo para la interpretación humanitaria y la mediación cultural) (trad. no oficial) de Translators without Borders.



Sección 2: Cooperar para contribuir a la mejora del acceso a la información.

Un ecosistema de información sano incluye una serie de actores de la información diferentes que, en su mayoría, tienen el mismo objetivo: ofrecer formas seguras, dignas y significativas para que las personas busquen, accedan, creen y compartan información, incluso en aquellas comunidades afectadas por las crisis humanitarias. Los actores de la información tienen diferentes fortalezas y requieren un apoyo diferente dependiendo de su función, capacidad y recursos. Una coordinación entre los medios de comunicación, la sociedad civil, el gobierno y la comunidad humanitaria, que aporte recursos y aúne esfuerzos, reforzará tanto la respuesta humanitaria como el ecosistema de información.

Es importante mencionar que, en la práctica, la mayoría de los ecosistemas de la información incluyen un amplio abanico de actores de la información. Algunos están motivados por un compromiso con la seguridad y la dignidad, otros pueden contribuir a la división y al daño, mientras que otros se encuentran en el medio de ambos. Dada esta complejidad, es crucial que, durante una crisis, los actores de la información que realmente quieran cubrir las necesidades de información de la comunidad teniendo en cuenta los riesgos, unan fuerzas para crear unas respuestas de información más efectivas y coordinadas.

Coordinarse con la sociedad civil y dotarla de recursos

Usar esta guía (ver *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico*) para analizar el ecosistema de información con una perspectiva de protección ayudará a identificar las organizaciones clave de la sociedad civil que contribuyen al acceso a la información y desempeñan un papel importante en la rendición de cuentas al gobierno. Esto incluye redes de incidencia, grupos comunitarios y organizaciones que brindan apoyo a grupos minoritarios y marginalizados. Es importante no olvidar la alta probabilidad de que las organizaciones de la sociedad civil se vean afectadas por las crisis humanitarias y requieran asistencia para reanudar o fortalecer sus operaciones. Si cuentan con recursos en momentos críticos, pueden actuar como proveedores de información y defensores de las necesidades y derechos de las comunidades afectadas. Estas organizaciones suelen contar con redes y sistemas para organizar acciones basadas en la comunidad y, gracias a ello, se fomenta la comunicación bidireccional. Por eso, suelen ser una fuente en la que la comunidad confía. También están bien posicionadas para centrarse en la protección de grupos minoritarios y marginalizados, así como en los esfuerzos para pedir responsabilidades a las autoridades.



Coordinarse con los medios de comunicación locales y dotarlos de recursos

En una crisis humanitaria, trabajar con proveedores de información existentes que cuenten con la confianza de la comunidad local es fundamental para garantizar que la información oportuna y verificada llegue a las personas que más la necesitan.

Igual que ocurre con la sociedad civil, los medios de comunicación locales pueden trabajar directamente en las comunidades afectadas. Por lo tanto, es muy probable que el impacto de una crisis en la comunidad general también les afecte, pudiendo perder su capacidad operativa si, por ejemplo, sus sistemas técnicos resultasen dañados o si entre su personal hubiera personas directamente afectadas por la crisis, quienes serían incapaces de seguir trabajando. Es fundamental que los actores humanitarios colaboren con los medios locales, que reconozcan y apoyen sus capacidades y su papel a la hora de ofrecer información localmente relevante a las poblaciones afectadas. Trabajar con mecanismos de información ya existentes en áreas afectadas permitirá una respuesta mucho más oportuna ante las necesidades de información y ante los riesgos relacionados. También evitará el establecimiento de sistemas de información paralelos que no estén alineados con las preferencias comunitarias y de sistemas que sean insostenibles más allá de los ciclos de financiación humanitaria.

Aunque los medios locales suelen ser expertos en el contexto y estar muy conectados con la comunidad, en ocasiones se topan con dificultades a la hora de establecer relaciones con las agencias humanitarias. Puede haber un cierto nivel de desconfianza entre estas últimas y los primeros, puesto que ambas partes sienten que sus valores, procesos y objetivos no están alineados con los de la otra parte. No obstante, en aquellos casos donde sí que ha existido una colaboración favorable entre los medios y las agencias humanitarias, se ha demostrado que hay muchas similitudes que ofrecen oportunidades de diálogo, coordinación y trabajo conjunto.

Principios y valores compartidos entre las organizaciones humanitarias y los medios de comunicación

- Ambas partes están interesadas en garantizar que la comunidad tenga acceso a información vital, dirigida a que la comunidad se informe sobre lo que está ocurriendo y brindando información para ayudar a las personas a planear sus próximos pasos.
- Ambas partes trabajan en pos de que las personas sean conscientes de sus derechos y responsabilidades, y se esfuerzan por que estas tengan acceso a la información práctica que necesiten para acceder a los servicios humanitarios.
- Los medios locales (y otras organizaciones que trabajan en la comunidad) contribuyen a la prevención de los conflictos y a la protección de civiles, poniendo el punto de mira



en las realidades del conflicto y denunciando violaciones de derechos humanos y del derecho internacional, aspectos que son fundamentales para los principios y valores humanitarios. Los medios locales también cuentan con una gran cantidad de conocimiento sobre el contexto y pueden servir como plataforma para que los civiles hablen sobre sus preocupaciones y compartan sus experiencias.

- Tanto los principios humanitarios como los de los medios de comunicación suelen priorizar un enfoque centrado en las personas. Los primeros, entre los que se incluyen la humanidad y la imparcialidad, subrayan la importancia de priorizar el bienestar y la dignidad de las personas afectadas por las crisis. En la misma línea, un periodismo responsable trabaja para servir al interés general, informar al público y proteger los derechos y la dignidad de las personas.
- Los principios humanitarios, entre los que se incluye la imparcialidad, hacen énfasis en la importancia de ofrecer asistencia basada en las necesidades, en lugar de favorecer a un grupo en detrimento de otro. Igualmente, la ética de los medios de comunicación busca la objetividad y ofrecer una cobertura imparcial, que pasa por presentar la información sin sesgos ni favoritismos.
- Tanto las organizaciones humanitarias como los medios de comunicación reconocen la importancia de la rendición de cuentas y la transparencia en su trabajo. Se espera que los actores humanitarios se responsabilicen de sus actos y sean transparentes en sus operaciones. Asimismo, un periodismo responsable valora la veracidad, la verificación de datos, la transparencia de las fuentes y de la comunicación. Parte de la labor de un periodista pasa por usar sus habilidades y las plataformas para exigir que las autoridades rindan cuentas en nombre de las personas de a pie.
- Tanto las organizaciones humanitarias como los medios de comunicación deben enfrentarse a consideraciones morales complejas, pues lidian a diario con asuntos delicados, incluyendo asuntos relacionados con la privacidad, el consentimiento y el posible impacto de sus acciones o su forma de comunicación sobre las personas individuales y las comunidades. Por ejemplo, el principio de «no causar daño» es un concepto humanitario básico que también forma parte de muchos códigos de conducta periodísticos.

Los valores y los principios compartidos son claros. No obstante, la diferencia de priorización de estos principios puede crear tensiones en la relación entre las partes. Por ejemplo, las organizaciones humanitarias podrían preferir no compartir información sobre un tema o no responder a las peticiones de entrevistas debido a los riesgos que esto pudiera entrañar para la comunidad. Esto podría hacer pensar que son un sistema cerrado que no quiere dar explicaciones ni comunicar incertidumbres, y que evita crear expectativas que tal vez no pueda



cumplir. Esta falta de información puede dar pie a la circulación de información errónea, basada en suposiciones, temores y sospechas, y, en consecuencia, podría llegar a ser perjudicial.

Los medios de comunicación suelen competir por la cuota de mercado para justificar la financiación por parte del gobierno o para atraer más publicidad. Esto podría dar pie a que se centren en contenido sensacionalista y en formatos que amenazan los principios morales que pretenden respetar. Pero esto no es muy diferente de las técnicas de recaudación de fondos que usan algunas agencias humanitarias, donde se emplean historias sobre las necesidades de personas afectadas y su sufrimiento para obtener donaciones.

Coordinarse con la comunidad humanitaria

En una crisis humanitaria, los actores humanitarios a nivel local, nacional e internacional ofrecen una gran variedad de servicios a la comunidad afectada y coordinan sus acciones y su comunicación por medio de estructuras creadas especialmente para ello: grupos o clusters temáticos que incluyen a todos los actores que trabajan en un servicio concreto (seguridad alimentaria, salud, protección, etc.), así como otros grupos de trabajo específicos sobre información (Comunicación con las Comunidades, Rendición de cuentas a las personas afectadas, Comunicaciones de riesgo y participación comunitaria, etc.). Muchos de los actores de esos grupos realizan evaluaciones —tanto al inicio de una crisis como de forma continuada durante esta— para entender las necesidades de información y los mecanismos basados en la comunidad, con el fin de aportar información adaptada y ayudar a la comunidad afectada. Debido a la proximidad y al papel de la sociedad civil y de los medios locales, estos suelen ser los primeros en intervenir (y suelen verse personalmente afectados por la crisis). Por lo general, cuentan con conocimiento fundamental sobre el contexto y tienen redes en diferentes comunidades.

Entender las diferentes prioridades y hallar intereses comunes entre las agencias humanitarias y los medios de comunicación puede ayudar a armonizar unas condiciones en las que ambos puedan desempeñar su función sin poner a nadie en riesgo. La colaboración entre las agencias humanitarias, la sociedad civil y los medios locales puede ocurrir de varias formas prácticas que pueden mejorar la seguridad, el acceso significativo y la precisión dentro de los ecosistemas de la información. Estos factores contribuyen a ofrecer una respuesta humanitaria cuando las comunidades afectadas tengan un acceso más seguro y significativo a la información relativa a los servicios humanitarios, lo que implica una mejor calidad de la respuesta general.



En lo que respecta a los actores humanitarios y de la sociedad civil:

- Ten disponibilidad para responder preguntas y ofrecer actualizaciones usando el idioma preferido por las comunidades afectadas. Esto garantiza que la información sea veraz, de alta calidad y relevante a la hora de ofrecer respuesta a las preguntas de la comunidad.
- Trabaja con los medios para explicar los procesos, responsabilidades y limitaciones de la acción humanitaria, para que puedan trasladar de forma correcta esta información y fijen sus expectativas.
- Fomenta que los medios de comunicación desempeñen un papel de rendición de cuentas a la hora de supervisar la respuesta, y bríndales apoyo para que lo hagan, poniendo de relieve las brechas, señalando los errores y ofreciendo verificación independiente de la información con el fin de fortalecer los compromisos humanitarios.
- Ofrece formación a los medios de comunicación locales sobre protección, programas seguros, seguridad, y alfabetización y seguridad digital e informacional.
- Invita a los medios de comunicación locales a que participen en los mecanismos de coordinación, como los grupos / subgrupos de trabajo de Rendición de cuentas a las personas afectadas (AAP) o de Comunicación con las Comunidades (CWC).
- Ofrece equipos de protección personal para garantizar la seguridad de periodistas locales que vayan a cubrir noticias en zonas de conflicto o durante emergencias sanitarias.
- Haz incidencia a nivel local, nacional y global a favor de la libertad de expresión y de prensa, así como de la protección de periodistas en lugares donde esos derechos no están garantizados por parte del gobierno.

Coordinarse con el gobierno

En una crisis humanitaria, las organizaciones humanitarias actúan en apoyo al gobierno del país en el que se encuentran. No obstante, mientras que el gobierno puede apoyar actividades diseñadas para proteger a sus comunidades, las políticas, reglas y reglamentos existentes pueden tener consecuencias inesperadas para las personas en crisis. Por citar algunos ejemplos:

Tras una catástrofe, las personas podrían quedar desplazadas de sus hogares y quedar, de un día para otro, despojadas de sus pertenencias (incluyendo documentación legal e identificativa). Esto puede poner en peligro el acceso a la información a la hora de intentar acceder a internet o comprarse una nueva tarjeta SIM, por ejemplo. Las normas sobre licencias de retransmisión podrían dificultar el establecimiento de una estación de radio de emergencia cuando el resto de la infraestructura haya quedado destrozada.

En casos de desplazamiento repentino y forzado, las políticas diseñadas para extranjeros que vayan a entrar en el país como migrantes o turistas podrían no ser adecuadas para el caso de los refugiados. En algunos casos, las medidas están politizadas y dan prioridad a las poblaciones locales, lo que intencionadamente limita el acceso de los refugiados a la información y les desalienta a permanecer en el país durante largos periodos de tiempo. Entre las políticas creadas para las poblaciones locales, los gobiernos no siempre tienen en cuenta el efecto que esto podría tener sobre la seguridad inmediata de las personas.

En una respuesta humanitaria, las organizaciones podrían querer contratar únicamente a personas vulnerables o a grupos minoritarios. Esto podría implicar, por ejemplo, dar empleo a mujeres o personas no heteronormativas o con identidad de género diversa, o contratar a personas cuyo permiso de trabajo esté aún en trámite. La normativa y los reglamentos del gobierno relativos al empleo o a los derechos de ciertos grupos podría obstaculizar esta labor, dificultando el acceso a una parte de la población a información pertinente y fiable, poniendo a estas personas en mayor riesgo.

El establecimiento de un vínculo claro entre las políticas y las acciones del gobierno, así como el efecto que estas pueden tener sobre las vidas de las personas en crisis, son elementos que pueden ayudar a identificar las formas de mitigar y evitar causar daño. La identificación de riesgos puede ayudar a entablar un diálogo y servir de base para abogar por la reducción de dichos riesgos dentro del ecosistema local de información.

Fin del módulo 2



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.



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.

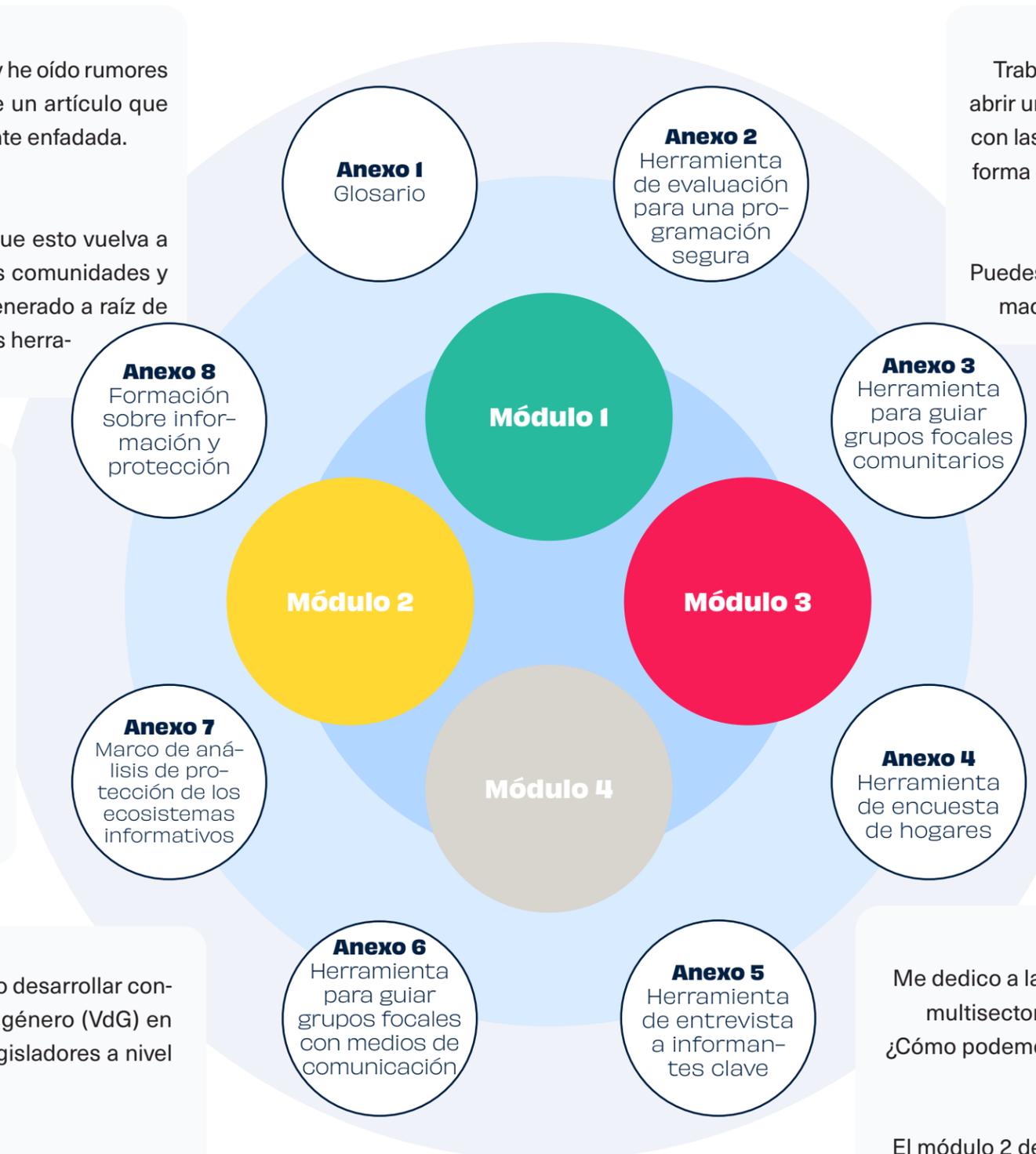


Pregunta:

Trabajo 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:

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.



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:

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.