

# Información y riesgos:

un enfoque de protección de los ecosistemas de la información



## 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](mailto: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.



# Página de contenidos

Mapa de la guía .....	4
Módulo 1 – Primeros pasos: quién, cómo y por qué involucrarse para crear ecosistemas de información más seguros.....	5
Módulo 2 – Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar .....	25
Módulo 3 – Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico .....	56
Módulo 4 – Reducir el daño: una guía para medios de comunicación y profesionales del periodismo durante emergencias .....	97
Anexos:	
<b>Anexo 1: Glosario .....</b>	<b>124</b>
<b>Anexo 2: Herramienta de evaluación para una programación segura .....</b>	<b>131</b>
<b>Anexo 3: Herramienta para guiar debates de grupos focales comunitarios .....</b>	<b>134</b>
<b>Anexo 4: Herramienta de encuesta de hogares .....</b>	<b>146</b>
<b>Anexo 5: Herramienta de entrevista a informantes clave.....</b>	<b>161</b>
<b>Anexo 6: Herramienta para guiar debates de grupos focales con medios de comunicación .....</b>	<b>167</b>
<b>Anexo 7: Marco analítico de protección de la información .....</b>	<b>173</b>
<b>Anexo 8: Introducción a la formación en información y protección.....</b>	<b>184</b>



# 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.

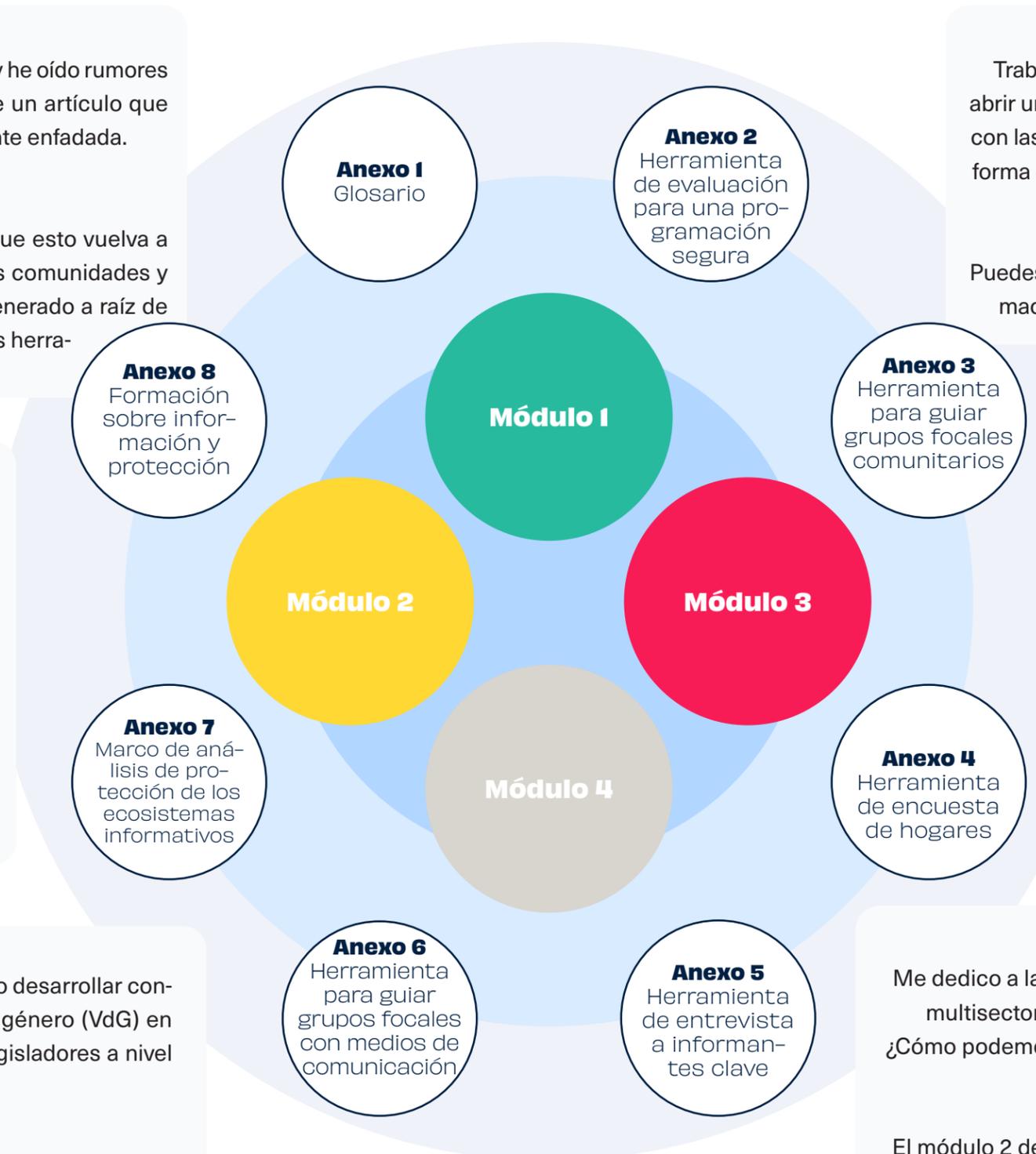


## Pregunta:

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.

# Módulo 1

Primeros pasos: quién, cómo y por qué involucrarse para crear ecosistemas de información más seguros

M E K O X V R U M O R S A F E T Y K  
R L J L T H R E A T M E D I A L P J  
U D I S I N F O R M A T I O N I R Q  
S N C A P A C I T Y I W B O L T O Z  
T G V S A N A L Y S I S X G C E T D  
U A C C O U N T A B I L I T Y R E I  
S O U R C E P K L R I S K W C A C G  
W P J A H J O U R N A L I S T C T N  
C C H A N N E L B J G Z N W E Y I I  
V U L N E R A B I L I T Y T V S O T  
S F X W K P V E C O S Y S T E M N Y  
G R T Z H U M A N I T A R I A N I R

Encuentra las siguientes palabras:

ACCOUNTABILITY  
ANALYSIS  
CAPACITY  
CHANNEL  
DIGNITY  
DISINFORMATION  
ECOSYSTEM

HUMANITARIAN  
JOURNALIST  
LITERACY  
~~MEDIA~~  
~~PROTECTION~~  
~~RISK~~

RUMORS  
SAFETY  
SOURCE  
THREAT  
TRUST  
VULNERABILITY

# Contenidos del módulo 1

Términos clave .....	7
¿Por qué se ha desarrollado esta guía? .....	9
<b>¿A quién va dirigida la guía? .....</b>	<b>10</b>
<b>¿Qué implica esto? .....</b>	<b>11</b>
<b>¿A qué nos referimos por riesgos de información y protección?     ¿Cómo interactúan cuando una comunidad está     sumida en una crisis? .....</b>	<b>12</b>
<b>Cómo usar la guía .....</b>	<b>14</b>
 Resumen del módulo 2 – Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar. ....	16
<b>Guía de anexos para el módulo 2 .....</b>	<b>18</b>
 Resumen del módulo 3 – Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico. ....	19
<b>Guía de anexos para el módulo 3 .....</b>	<b>22</b>
 Resumen del módulo 4 – Mitigar el daño: una guía para los medios de comunicación y profesionales del periodismo durante emergencias .....	23
<b>Guía de anexos para el módulo 4 .....</b>	<b>24</b>



# Términos clave

## El anexo I contiene un glosario completo de términos.

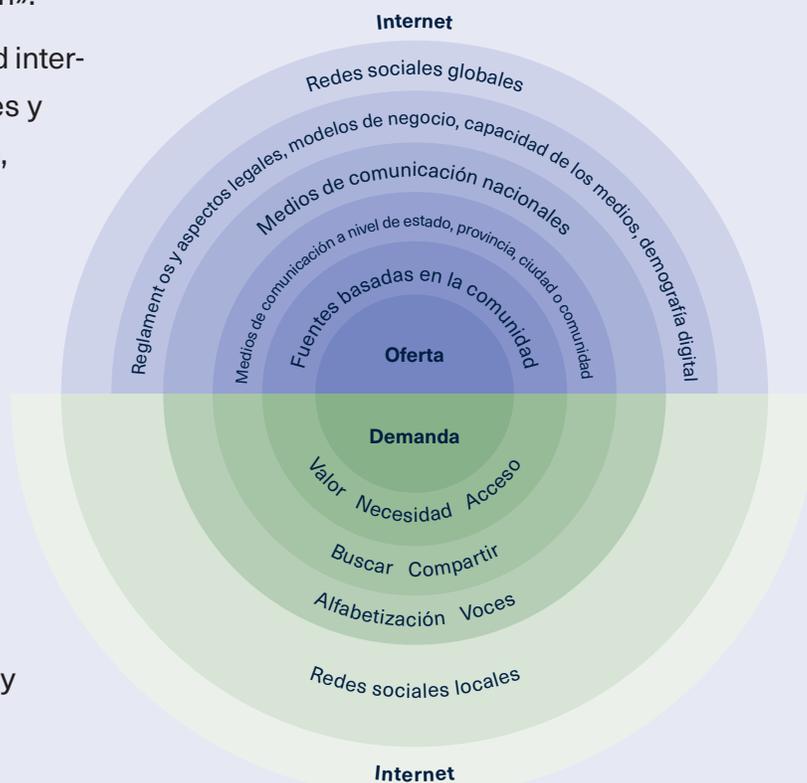
**Acceso a la información:** capacidad de crear, compartir, buscar y obtener información de forma segura.

**Creación de información:** se refiere a información elaborada para llegar a un público más allá del inmediato a por parte de la creadora o el creador de dicha información. Esta información puede ser elaborada por creadores de contenido individuales, grupales, organizaciones o profesionales, como los medios de comunicación. Va más allá de simplemente compartir información sin filtro: implica un cierto nivel de creación, edición o aportaciones personales para dar forma al modo en el que se presenta la información.

**Negación de acceso a la información:** cuando la libertad de crear, compartir, buscar y obtener información es deliberadamente «impedida de tal forma y hasta tal punto que afecta a la capacidad de las comunidades afectadas a disfrutar de sus derechos básicos y satisfacer sus necesidades básicas».<sup>1</sup>

**Desinformación:** la divulgación intencional de información falsa para causar un daño; «confunde a la población y, como consecuencia, interfiere con el derecho del público de conocer, buscar, recibir e impartir información».<sup>2</sup>

**Ecosistema de información:** una red interconectada de varias fuentes, canales y plataformas que facilitan la creación, divulgación y consumo de información dentro de una comunidad, entorno o contexto en particular. El ecosistema incluye medios de comunicación tradicionales, redes sociales, páginas web, individuos, organizaciones, gobiernos y otras entidades que contribuyen al flujo de información e influyen en la forma en la que la comunidad o el público acceden y entienden dicha información.



<sup>1,2</sup> Global Protection Cluster - Definición de los riesgos de protección: «desinformación y negación del acceso a la información»

**Riesgos de protección relacionados con la información:** los riesgos de protección derivados de una falta de información o a los que hay que enfrentarse a la hora de acceder a la información, crearla o compartirla. Un riesgo es la exposición, real o potencial, de la población afectada a violencia, coacción o privación deliberada (tiene en cuenta las amenazas contra la población afectada, las vulnerabilidades de la misma y las capacidades existentes para reducir la probabilidad de la amenaza).

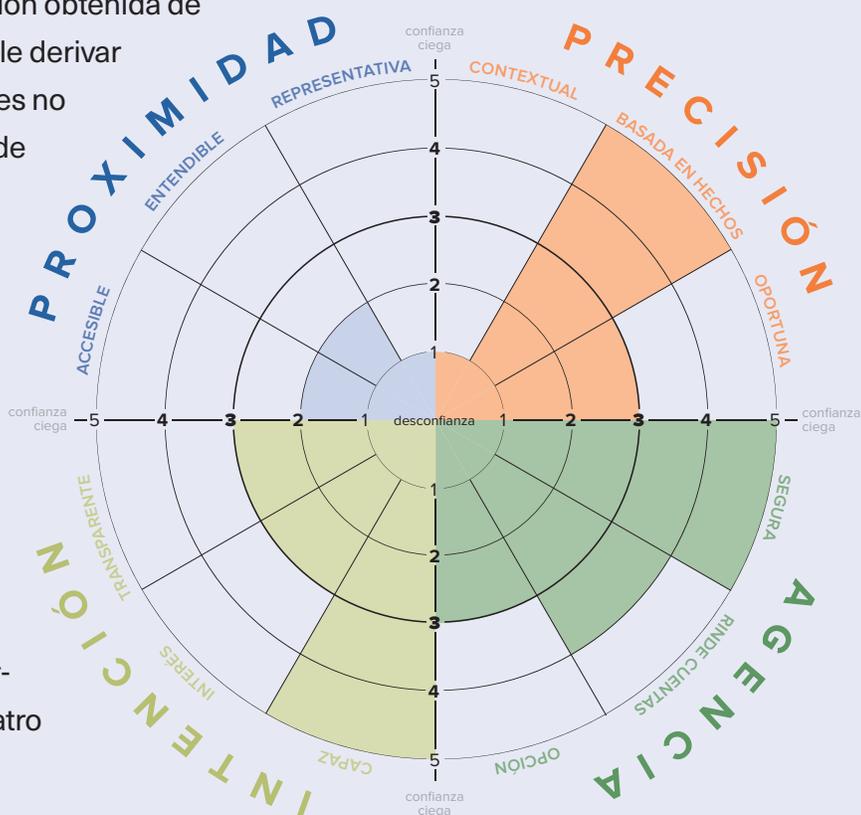
**Obtención de información:** se refiere al acto de recibir información (tanto en información sin filtrar como de contenido editado) de fuentes o proveedores de información de información (en el anexo 1 encontrarás las definiciones de estos actores), tanto en línea como fuera de línea, a través de cualquier canal y de cualquier forma (verbal, escrita, visual, etc.).

**Acceso seguro a la información:** el acceso a la información es seguro cuando una persona o grupo no se enfrentan a riesgos a la hora de crear, compartir, buscar y obtener información.

**Búsqueda de información:** se refiere al acto de buscar información (o contenido) de fuentes de información o proveedores de información (ver definiciones a continuación), tanto en línea como fuera de línea, a través de cualquier canal y de cualquier forma (verbal, escrita, visual, etc.).

**Compartir información:** a efectos de esta guía, «compartir información» se refiere al intercambio de información sin modificar de ninguna forma su aspecto.

**Confianza:** es un factor fundamental a la hora de acceder a la información. La confianza o desconfianza en una fuente de información establece si la persona va a prestarle atención, va a actuar sobre ella o va a compartir la información obtenida de esa fuente. Una falta de confianza suele derivar en que los individuos y las comunidades no quieran involucrarse con una fuente de información en particular, y la confianza ciega puede traducirse en unos niveles de autonomía o agencia menores, así como un mayor riesgo de información errónea, desinformación e información malintencionada. Internets ha desarrollado el [Trust Analytical Framework](#) (marco analítico de confianza) para ayudar a definir y medir, de forma contextual, la confianza en los proveedores de información. El marco está formado por cuatro componentes y 12 subcomponentes.



# Acerca de la guía

## ¿Por qué se ha desarrollado esta guía?

### La información...



... desempeña una inmensidad de roles en contextos humanitarios y transicionales, y es lo primero que la gente necesita para tomar decisiones vitales al inicio de una crisis.



... es esencial para reclamar derechos durante una crisis, incluyendo derechos humanitarios.



... brinda apoyo a las comunidades afectadas y desplazadas, para que puedan disfrutar de soluciones duraderas.



... (el proceso de crear, compartir, buscar información y acceder a ella) puede crear o empeorar los riesgos de protección.



... también se usa como arma: tanto la negación del acceso a la información como la desinformación se han identificado en diferentes crisis como herramientas para despojar a las comunidades afectadas del acceso a servicios públicos y humanitarios.



... debe verse como una herramienta para contribuir a la protección significativa de las comunidades afectadas.

Los individuos están constantemente tomando decisiones sobre los riesgos y beneficios de acceder a diferentes servicios, y el acceso a la información no es muy diferente. Las personas afectadas por las crisis deben tener un acceso seguro y significativo para conocer y ejercer sus derechos, así como para participar en decisiones que les afecten.<sup>3</sup> Al negar el acceso a la información, las comunidades afectadas por las crisis pueden verse privadas de ciertos servicios y adoptar unos mecanismos de supervivencia y adaptación negativos. Esto puede empeorar otros riesgos de protección, incluyendo la violencia de género, la discriminación, la trata de personas y la restricción de movimiento. A pesar de que se reconoce la importancia de las necesidades de información de las personas afectadas por crisis, la falta de un enfoque común, sistemático y estructurado entre actores humanitarios y otros actores de la información resulta en brechas de información o en prácticas que crean o empeoran los riesgos de protección para las comunidades afectadas, para las personas que trabajan en el ámbito humanitario y para otras fuentes de información.

<sup>3</sup> Estándar humanitario central sobre calidad y rendición de cuentas, iniciativa conjunta de la CHA Alliance, Groupe URD y el proyecto Sphere, 2014.

Para abordar esto, esta guía tiene como objetivo salvar las brechas en dos áreas:

1. lo que podemos hacer para aumentar el acceso seguro y significativo a una información veraz; y
2. cómo deberíamos hacerlo de forma que asegure que no estamos poniendo a la comunidad en mayor riesgo durante el proceso.

Al usar esta guía, los actores de la información pueden ayudar a aumentar la capacidad existente para que las comunidades afectadas entiendan los riesgos de protección relacionados con la información, puedan interactuar de forma más segura con el ecosistema de la información y puedan tomar decisiones informadas. Los actores locales de la información —como los medios de comunicación locales, la sociedad civil y el gobierno— desempeñan un papel fundamental en este aspecto, y los actores humanitarios internacionales tienen la responsabilidad de contribuir a ese acceso, creando confianza con las comunidades. Los actores de la información pueden desempeñar un papel de «mediador» o de fuente de información creando un entorno seguro para compartir información, plantear preocupaciones con respecto a la privacidad y llegar a personas que, de lo contrario, no tendrían acceso a la misma. Al usar el análisis de protección incluido en estos módulos y herramientas, los actores locales de la información pueden identificar el origen de las amenazas y de sus impactos sobre las comunidades afectadas, así como desarrollar estrategias humanitarias y de medios de comunicación para construir o fortalecer las capacidades de dichas comunidades y, así, eliminar o mitigar los riesgos de protección relacionados con la información.

La guía incluye modelos de herramientas para la recopilación de datos y el desarrollo de las capacidades y de una programación segura. Todas esas herramientas deben estar contextualizadas en todo momento.

## ¿A quién va dirigida la guía?

Esta guía se ha desarrollado para apoyar a un gran número de partes interesadas que comparten información y se comprometen con las comunidades que se han visto afectadas por una crisis. Podría ser una organización que gestiona su propio mecanismo para recibir comentarios y opiniones, una agencia que realiza actividades de participación comunitaria junto a su programa específico del sector, una estación de radio local, personas que se dedican al trabajo de protección basado en la comunidad o una organización de la sociedad civil con un amplio programa de difusión comunitaria.

En la práctica, esta guía está diseñada para servir de apoyo a cualquiera que quiera comprometerse con la comunidad o quiera producir materiales informativos a nivel local para entender los riesgos relacionados con sus estrategias de información y comunicación con las comunidades afectadas, y adaptar su compromiso con la comunidad para generalizar la seguridad, dignidad, acceso significativo, responsabilidad, participación y empoderamiento de las comunidades afectadas.



Independientemente de tu función al trabajar con las comunidades afectadas por una crisis, un acceso seguro y significativo a la información refuerza la calidad general de la respuesta humanitaria y es responsabilidad de todos los actores en el ecosistema de la información.

## ¿Qué significa esto para ti?

Todos los actores humanitarios y de la información, incluyendo los medios de comunicación, se benefician de entender los ecosistemas de la información y de sus riesgos de protección asociados, ya sea para mejorar un acceso seguro y significativo a los servicios, o para asegurar la responsabilidad de la población afectada.



Todos los actores humanitarios y de la información, incluyendo los medios de comunicación, tienen la capacidad de ajustar sus enfoques y los diseños de sus programas para evitar daños no intencionados y fomentar un acceso significativo y participación entre la población afectada.

En un contexto global en el que la información se utiliza como arma para influir y controlar la política y a las sociedades, es más importante que nunca llevar a cabo un análisis de protección exhaustivo realizado por el sector de protección o por los socios de protección que incluya los riesgos relacionados con la información (desinformación y negación de la información) y capture el papel de la información cuando se usa como modo de exacerbar otros riesgos de protección.



Esta guía puede usarse en cualquier momento como respuesta humanitaria y también es relevante para contextos de desarrollo. Puede:

- servir de base en el diseño de programas humanitarios y de medios de comunicación;
- apoyar su implementación;
- garantizar que la participación de la comunidad sea segura;
- contribuir al diseño de los mecanismos de retroalimentación para recoger comentarios, opiniones y quejas;
- garantizar que la comunicación con las audiencias y el público no pone a la gente en mayor riesgo;
- apoyar el desarrollo o actualizar las herramientas de gestión de datos para evaluaciones sectoriales o multisectoriales, para supervisar la protección y dentro de los ejercicios de supervisión y evaluación.

## ¿A qué nos referimos por riesgos de información y protección? ¿Cómo interactúan cuando una comunidad está sumida en una crisis?

La información es un componente fundamental de cualquier crisis humanitaria, ya que puede contribuir a la mitigación de los riesgos de protección, pero también puede crear riesgos de protección nuevos o empeorar los ya existentes. A modo ilustrativo:

**Estas interacciones ocurren dentro de un ecosistema de la información donde el acceso seguro a información útil podría tener un impacto positivo sobre los individuos y ayudarles a mantenerse seguros o a reclamar sus derechos.**



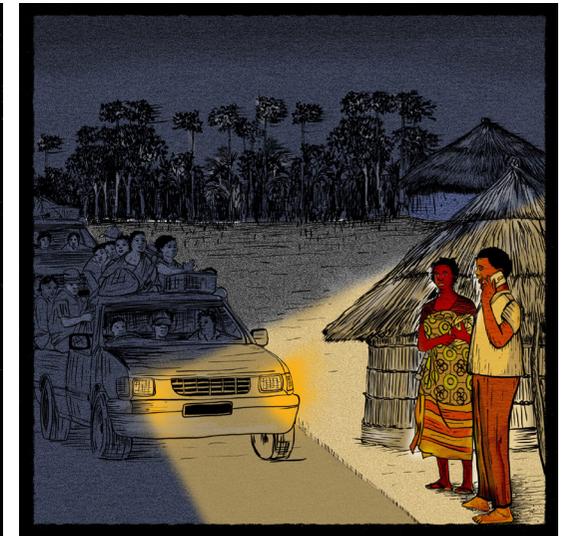
Una mujer graba un ataque en su barrio con la esperanza de que se haga justicia.



Un grupo comunitario de jóvenes comparte de forma pública en redes sociales una publicación donde se homenajea / promociona un centro de acogida para mujeres y menores.



Un miembro de un grupo minoritario pide información sobre rutas seguras para salir de una zona de conflicto.



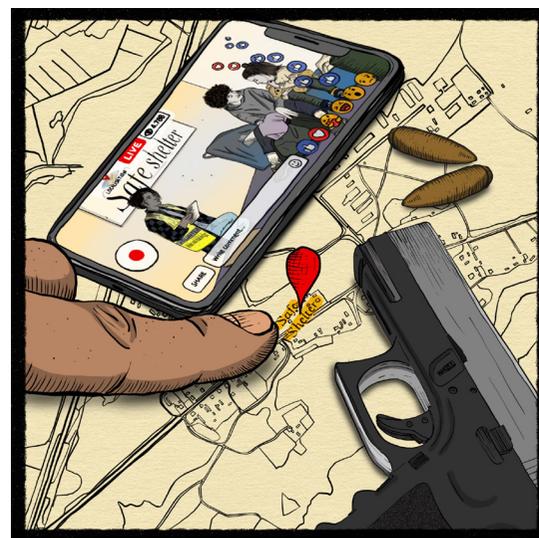
Una familia decide quedarse en una zona propensa a los desastres basándose en información recibida de parte de una fuente fiable.

No obstante, estas interacciones también podrían generar nuevos riesgos de protección o empeorar los ya existentes.

**Con el fin de abordar los riesgos de protección relacionados con la información, hay que entender cuáles son las amenazas, qué personas son las más vulnerables a dichas amenazas y qué capacidades existen para reducir la probabilidad de dichas amenazas.**



Cierta información podría ser sensible a la hora de compartirse y podría derivar en ataques contra la mujer o contra las personas que aparecen en el vídeo.



Si la alfabetización digital es baja, el grupo de jóvenes podría, sin quererlo, estar revelando la ubicación del centro de acogida, poniendo a las mujeres y a los menores que viven ahí en mayor riesgo. O al compartir información no verificada o desactualizada, se podría estar animando a las mujeres a refugiarse en un lugar poco seguro.



Los miembros de un grupo minoritario podrían, sin ser conscientes, estar revelando información a un grupo hostil al hablar sobre rutas seguras.



Una familia podría decidir quedarse en una zona peligrosa e ignorar las advertencias de emergencia oficiales, basándose en información de una fuente de su confianza, pero poco fiable.

## Cómo usar la guía

Esta guía está compuesta de cuatro módulos que pueden usarse de forma independiente. También incluye ocho anexos que contienen herramientas y modelos para acompañar a los módulos. Están relacionadas con puntos específicos del contenido de los módulos.

**Módulo 1 - Primeros pasos: quién, cómo y por qué involucrarse para crear ecosistemas de información más seguros.** Este módulo supone una introducción de la guía e incluye terminología clave, preguntas frecuentes y sirve de base para usar los módulos 2, 3 y 4, según tus necesidades y objetivos. Ahora estás leyendo el módulo 1.

**Módulo 2 - Cómo puedo contribuir a un ecosistema de la información más seguro adaptando mi forma de trabajar?** Este módulo te ayuda a entender los posibles riesgos relacionados con las actividades de información y comunicación llevadas a cabo en tu trabajo, y a ofrecer soluciones para mitigar dichos riesgos. El módulo 2 se centra en un acceso significativo a la información y a las buenas prácticas para garantizar la rendición de cuentas a la comunidad. Se centra en los posibles riesgos relacionados con las actividades de participación comunitaria, comunicación, los mecanismos de retroalimentación y el intercambio de información. Además, se centra en los riesgos o daños que podrían emanar de los diferentes enfoques. Los actores humanitarios reconocerán el paralelismo con los principios generales de protección; otros actores encontrarán recursos que podrían ser útiles para su trabajo y para facilitar la colaboración con otros actores humanitarios.

**Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico.** Este módulo te ofrece ayuda para llevar a cabo un análisis de protección del ecosistema de información para identificar las actividades que reducen los riesgos de protección relacionados con la información. La primera sección está dedicada a un marco que compila los datos útiles para entender los riesgos de protección relacionados con la información presentes en tu contexto. La segunda sección incluye pautas para ayudarte a organizar la información para su análisis y para ofrecer recomendaciones basadas en tus objetivos y tu experiencia. Los medios de comunicación locales, la sociedad civil, los actores humanitarios y los especialistas en protección harán un uso diferente de esta sección, dependiendo de sus actividades y capacidades. Este módulo está centrado en los riesgos a los que se enfrentan las comunidades en un contexto de crisis, ya sea un conflicto armado, migración, desastres naturales o climáticos, o cualquier otro tipo de crisis.



**Módulo 4 - Mitigar el daño: una guía para los medios de comunicación y profesionales del periodismo durante emergencias.** Este módulo está creado especialmente para profesionales del periodismo, de los medios de comunicación, así como a creadores de contenido que participan en actividades de información, entrevistas, grabaciones, fotografías o colaboraciones con miembros de la comunidad afectada por la crisis, con el fin de abordar sus necesidades de información y amplificar sus voces. Este módulo está inspirado en la ética periodística y adopta un enfoque de principios a la creación de contenidos que tiene como objetivo evitar un mayor daño a las comunidades vulnerables que estén sufriendo una crisis.

Sigue leyendo para ver estas cuestiones en mayor profundidad y entender lo que puedes sacar de cada módulo.



## Resumen del módulo 2 – Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar

### **¿Por qué siempre debemos tener la seguridad en mente a la hora de trabajar con comunidades afectadas por crisis?**

Los actores humanitarios, los medios de comunicación y otros proveedores de información suelen tener como objetivo el aumento de la participación comunitaria y la rendición de cuentas, lo que está en consonancia con los esfuerzos para integrar una mayor protección y hacer que los programas sean más seguros y rindan cuentas. No obstante, incluso con objetivos bienintencionados, es importante ser conscientes de que *la manera en la que trabajamos* puede aumentar o reducir el riesgo y el daño a individuos y comunidades. Por ejemplo, no ofrecer acceso a información fiable crea riesgos, pero, una mayor participación a través de la cual las personas se expresen, compartan preocupaciones o incluso acudan a reuniones tampoco está libre de riesgos y estos deben tenerse en cuenta y mitigarse.

Incluso las iniciativas impulsadas por las propias poblaciones afectadas por la crisis —que son un pilar fundamental para los enfoques localizados y liderados por las comunidades— también podrían entrañar sus riesgos. Por ello, podemos desempeñar un papel a la hora de ayudar a las comunidades a identificar y mitigar los riesgos, apoyando a los miembros de la comunidad a diseñar y a acceder a esas iniciativas de forma segura. Por ejemplo, es común para las estaciones locales de radio organizar programas, en los que se permite que la audiencia comparta sus perspectivas, preocupaciones y preguntas en directo. En ocasiones, esto puede incluir críticas por parte de la comunidad a los esfuerzos de ayuda humanitaria, donde la gente comparte, por ejemplo, experiencias en las que no se ha recibido suficiente asistencia, en las que esta ha llegado tarde o no se ha distribuido de forma adecuada. Si estas conversaciones se retransmiten sin la intervención de profesionales o expertos que ofrezcan sus conocimientos sobre cómo se está organizando la respuesta y, más importante, qué es lo que viene después, estos formatos tienen el riesgo de crear antagonismos innecesarios y fomentar la desconfianza. En situaciones en las que se invita a la gente a hablar en público (en lugar de anónimamente), los intermediarios deberían ser conscientes del clima legal y político general y asegurarse de que las personas no están en riesgo de sufrir represalias por parte de figuras o autoridades políticas.

## **¿Hay riesgos que deberíamos considerar al ofrecer información mediante el uso de plataformas en línea?**

El rápido crecimiento de los ecosistemas de información digital ha permitido la comunicación de masas y ofrece a los actores de la información en contextos humanitarios un entorno de nuevas oportunidades para comunicarse directamente con las poblaciones afectadas y facilitar la comunicación entre ellas. Es cada vez más común que las conversaciones y la participación relacionadas con la ayuda y los servicios humanitarios se desarrollen en línea. En estos casos, cuando la moderación es inexistente o escasa, la información errónea campa a sus anchas, lo que lleva a la aparición de rumores dañinos. 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 vienen acompañadas de riesgos cambiantes y diferentes, que deben ser entendidos por los proveedores de la información y por las comunidades. Los ajustes de privacidad o los niveles de privacidad en grupos «cerrados» son tan solo algunos factores que pueden hacer que los ambientes en línea sean peligrosos para algunas personas, especialmente para las más vulnerables. Por ejemplo, aunque un grupo de WhatsApp se considere privado o cerrado (siendo necesaria la invitación de alguien para entrar), una vez que el número de miembros de ese grupo alcanza un nivel en el que el seguimiento y la capacidad de moderación compartida se vuelve limitada, estos grupos funcionan como auténticas plataformas abiertas, con poco control sobre quién se une y cuáles son sus intenciones. La información sobre individuos en crisis puede atraer la atención de estafadores, traficantes de personas u otras entidades maliciosas que buscan explotar su vulnerabilidad para obtener un beneficio o económico u otros objetivos poco éticos.

## **¿Por qué la coordinación entre los actores de la información en una crisis humanitaria es esencial?**

Porque aumenta el acceso seguro y significativo a información útil y precisa. Un ecosistema de información sano incluye una serie de actores de la información diferentes que tienen el mismo objetivo: ofrecer formas seguras, dignas y significativas para que las personas busquen, accedan, creen y compartan información, incluso en contextos de 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.



## ¿Qué herramientas existen para ayudar a adaptar mi forma de trabajar para poder contribuir a un ecosistema de información más seguro?

Guía de anexos para el módulo 2	
Anexos	Enlaces con pautas / objetivos
Anexo 1 - Glosario de información y términos de protección	Definición de términos usados en esta guía relacionados con los conceptos / trabajo de protección, información, aspectos humanitarios y desarrollo.
Anexo 2 - Herramientas de evaluación para una programación segura	Brinda apoyo a cualquiera que trabaje en comunicación, información, o participación comunitaria para identificar los riesgos y beneficios de un proyecto / intervención, y apoyar el proceso de toma de decisiones con respecto a si es seguro implementar un proyecto concreto en una comunidad específica.
Anexo 6 - Herramienta para guiar debates de grupos focales con medios de comunicación	Esta herramienta para guiar debates de grupos focales está diseñada para recopilar datos de gente que trabaje en los medios de comunicación, sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información.
Anexo 8 - Formación sobre información y protección	Presentación de información y protección para personal humanitario, medios de comunicación y miembros de la comunidad afectada.



# Resumen del módulo 3 – Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico

## **¿Qué es un análisis de protección del ecosistema de información? ¿Cómo puede esto apoyar mi trabajo?**

El objetivo de este tipo de análisis de protección es ofrecer recomendaciones para sentar las bases del método de trabajo de organizaciones y actores de la información de tal forma que aumente el acceso seguro y significativo a información veraz. Con el fin de identificar esas recomendaciones, debemos entender cuáles son los riesgos a los que se enfrentan las personas: las amenazas, quiénes son las personas más vulnerables de la comunidad a esas amenazas y las capacidades existentes para eliminar o reducir dicha amenaza.

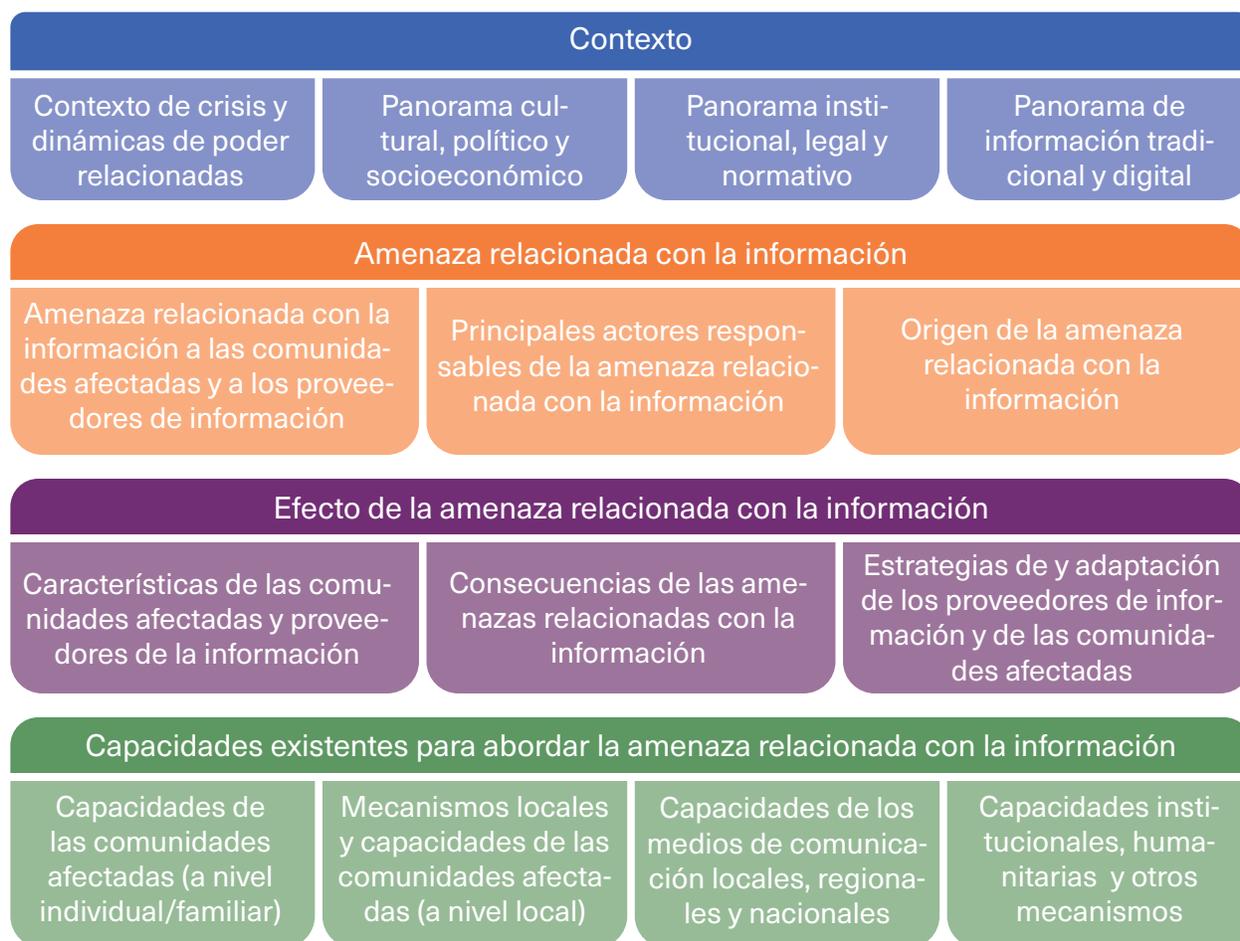
*Ejemplos de hallazgos de un análisis de proyección del ecosistema de la información:*

- ✓ *Negación de acceso a la información: una periodista que vive en una zona de conflicto ha escrito un artículo sobre la situación de la seguridad en su región. Tiene que recorrer varios kilómetros para tener acceso a internet, porque el grupo armado no estatal que controla la zona ha destruido todas las infraestructuras de comunicación para evitar que la información entre y salga de la región. El recorrido es especialmente peligroso para las mujeres, pero prefiere hacerlo sola para evitar poner a nadie más en peligro. La mujer es atacada mientras se dirige a una zona con internet para completar su informe. La negación de acceso a la información ha forzado a esa mujer a ponerse en riesgo para crear información, lo que ha derivado en una situación de violencia de género.*
- ✓ *Desinformación: se acerca un tifón y muchas personas en una comunidad de personas desplazadas internamente (IDP, por sus siglas en inglés) se niegan a evacuar sus refugios temporales en un campamento para ir a refugiarse a un lugar más seguro. Una campaña de desinformación prolongada centrada en atacar al gobierno y a la falta de independencia de los actores humanitarios ha afectado a la confianza de la gente en esas fuentes y, por lo tanto, a los mensajes de emergencia provenientes del gobierno y de las agencias humanitarias. Mucha gente cree que los esfuerzos de evacuación son una estrategia para reubicar a las IDP en una región menos favorable.*

## ¿De qué trata el marco analítico de protección del ecosistema de la información?

El marco de protección de la información ofrece una estructura común para el análisis de los riesgos de protección relacionados con la información y debe estar adaptado a un contexto específico y a los objetivos de un análisis concreto. Además, ofrece pautas sobre las áreas temáticas (contexto, amenazas, vulnerabilidad y capacidad) que hay que tener en cuenta a la hora de diseñar herramientas de análisis. Las preguntas analíticas de la guía y las preguntas de recopilación de datos a través de diferentes metodologías en los anexos apoyan este diseño.

### **PAF** MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



## **¿Debemos usar todo el marco analítico de protección de la información (todos los pilares y pilares secundarios) para llevar a cabo nuestro análisis?**

Una vez que hayas identificado la razón por la que quieres entender los riesgos de protección relacionados con la información, echa un vistazo a la pregunta anterior y observa qué pilares y pilares secundarios son los más relevantes para tus necesidades. ¿Con qué información cuentas actualmente perteneciente a otras evaluaciones ya existentes y qué información necesitas para entender mejor el contexto, la amenaza y la comunidad que podría ser más o menos vulnerable a la amenaza? ¿Qué información necesitas para hallar soluciones que reduzcan dichos riesgos? Por ejemplo, ¿necesita la comunidad apoyo con la alfabetización informacional?, ¿trabajan los medios locales y los actores humanitarios de forma conjunta para fortalecer el ecosistema de información? y ¿entiende el gobierno la desinformación y la vigila?

***Recuerda que el objetivo no es solo la identificación del problema (la amenaza y sus efectos negativos), sino la identificación de soluciones para mejorar el acceso seguro y significativo a una información veraz.***

## **¿Cómo usar la guía para actualizar las herramientas de recopilación de datos existentes?**

El marco analítico de protección de la información es un buen punto de partida para identificar las necesidades de información que podrías añadir a tus herramientas existentes para fortalecer tu análisis del ecosistema de la información y los riesgos de protección relacionados. También puedes supervisar las tendencias para valorar si tus herramientas actuales ya cubren las necesidades de información clave. No te olvides de consultar otros recursos disponibles creados por el gobierno, la sociedad civil, los medios de comunicación y organizaciones humanitarias en los entornos en los que estás trabajando. ¡Suele haber muchísimo material disponible!

## ¿Qué herramientas hay disponibles en la guía para entender los riesgos de protección relacionados con la información?

Guía de anexos para el módulo 3	
Anexos	Enlaces con pautas / objetivos
Anexo 1 - Glosario de información y términos de protección	Definición de términos usados en esta guía relacionados con los conceptos / trabajo de protección, información, aspectos humanitarios y desarrollo.
Anexo 3 - Herramienta para guiar debates de grupos focales comunitarios	Esta herramienta para guiar debates de grupos focales comunitarios está diseñada para recopilar datos de la comunidad, sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información.
Anexo 4 - Herramienta de encuesta de hogares	Esta herramienta puede usarse para llevar a cabo encuestas con una comunidad específica o con la población en general para entender la forma en la que crean, buscan y comparten información. Su intención es ayudar a identificar qué aspectos suponen una mayor amenaza al hacerlo.
Anexo 5 - Herramienta de entrevista a informantes clave	Las entrevistas detalladas e individuales con ciertos proveedores de información dentro de la población afectada y en la comunidad de acogida ofrecen una oportunidad para obtener información sobre los riesgos de protección que pueden ser demasiado delicados para tratarlos en un debate de grupo focal (DGF).
Anexo 6 - Herramienta para guiar debates de grupos focales con medios de comunicación	Esta herramienta para guiar debates de grupos focales está diseñada para recopilar datos de gente que trabaje en los medios de comunicación, sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información.
Anexo 7 - El marco analítico de protección de la información (IPAF, por sus siglas en inglés)	Documento informativo sobre el IPAF
Anexo 8 - Formación sobre información y protección	Presentación de información y protección para personal humanitario, medios de comunicación y miembros de la comunidad afectada.

# Resumen del módulo 4 – Mitigar el daño: una guía para los medios de comunicación y profesionales del periodismo durante emergencias

## **¿Por qué existe un módulo especializado para medios de comunicación y periodistas?**

Este módulo está diseñado para periodistas, personal de los medios de comunicación y creadores de contenido que trabajan en un contexto humanitario con comunidades vulnerables. Su objetivo es el de servir de apoyo para aquellas personas que informan sobre ciudadanos afectados por las crisis mediante entrevistas, fotografías o grabaciones, y ofrecen recomendaciones para garantizar que las prácticas de los medios no contribuyan a crear riesgos de protección a los que se enfrenta la comunidad. Aunque los módulos 1, 2 y 3 también son relevantes para los medios de comunicación, somos conscientes de que los medios tendrán preguntas, capacidades, experiencias y objetivos específicos en su trabajo, que son distintos a los de los actores humanitarios y de protección y, por lo tanto, hemos desarrollado un módulo específico para centrarlos en áreas de relevancia concreta.

## **¿Por qué el análisis de la protección y la reducción del riesgo son aspectos importantes para medios de comunicación y periodistas?**

Las responsabilidades que existen para todos los actores de la información a la hora de abordar las brechas de entendimiento sobre los riesgos de protección relacionados con la información, así como la respuesta a los mismos, están alineadas con el Código Ético de la Sociedad de Periodistas Profesionales. Tanto periodistas como otros trabajadores de los medios se enfrentan a presiones morales sin precedentes en tiempos de crisis, ya sea un conflicto, tras un desastre natural o cualquier otra crisis que impacte de forma significativa la vida de las comunidades. Mientras que todos los medios de comunicación deberían trabajar en cumplimiento con las normas éticas y ceñirse a los códigos de conducta para los profesionales de la información en todo momento, es importante recordar que, al trabajar en una comunidad vulnerable afectada por la crisis, es posible que haya que tomar precauciones adicionales.

## Guía de anexos para el módulo 4

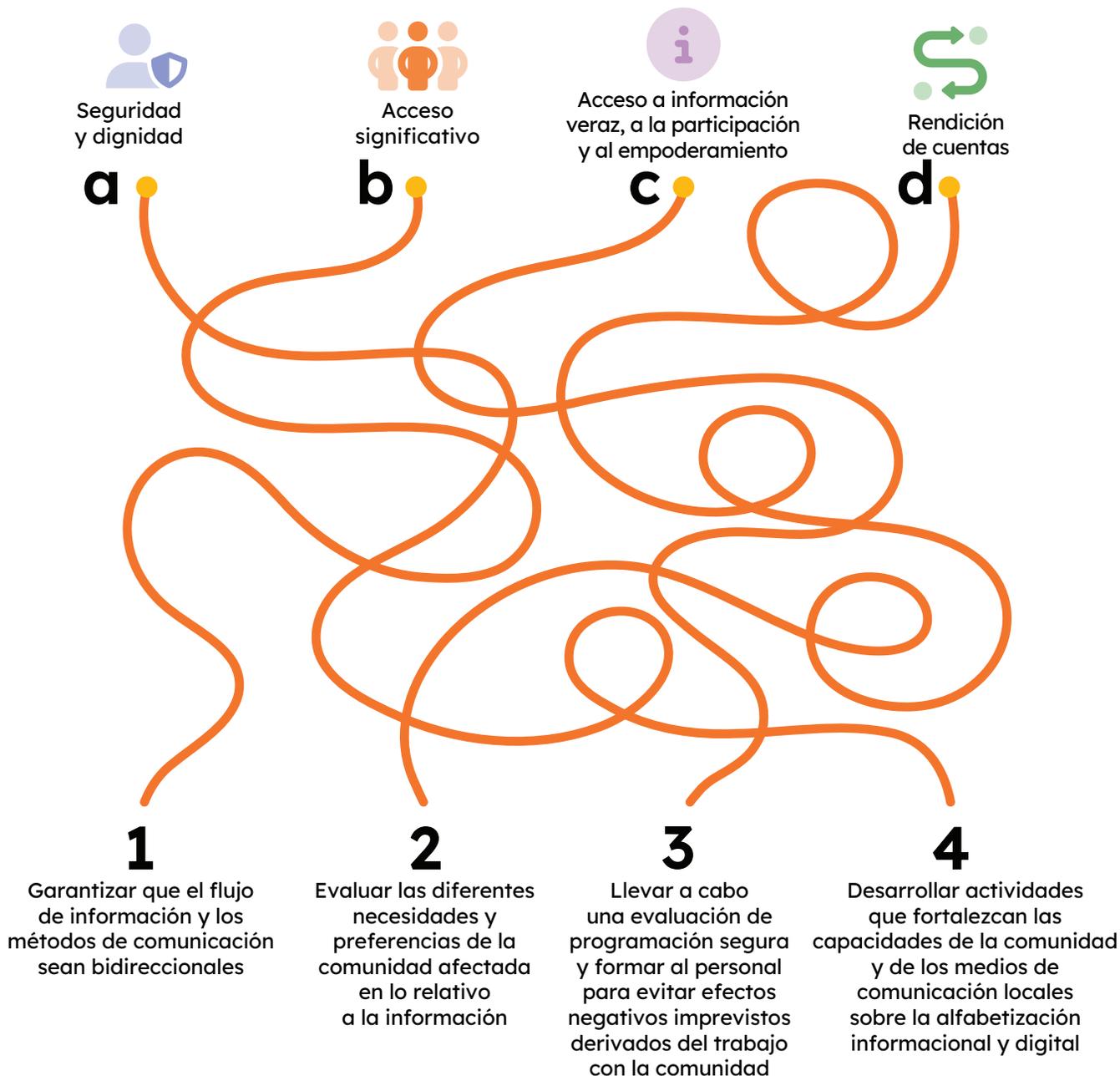
Anexos	Enlaces con pautas / objetivos
Anexo 1 - Glosario de información y términos de protección	Definición de términos usados en esta guía relacionados con los conceptos / trabajo de protección, información, aspectos humanitarios y desarrollo.
Anexo 2 - Herramientas de evaluación del riesgo y seguridad en los programas	Brinda apoyo a cualquiera que trabaje en comunicación, información, o participación comunitaria para identificar los riesgos y beneficios de un proyecto / intervención, y apoyar el proceso de toma de decisiones con respecto a si es seguro implementar un proyecto concreto en una comunidad específica.
Anexo 3 - Herramienta para guiar debates de grupos focales comunitarios	Esta herramienta para guiar debates de grupos focales comunitarios está diseñada para recopilar datos de la comunidad, sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información.
Anexo 4 - Herramienta de encuesta de hogares	Esta herramienta puede usarse para llevar a cabo encuestas con una comunidad específica o con la población en general para entender la forma en la que crean, buscan y comparten información. Su intención es ayudar a identificar qué aspectos suponen una mayor amenaza al hacerlo.
Anexo 5 - Herramienta de entrevista a informantes clave	Las entrevistas detalladas e individuales con ciertos proveedores de información dentro de la población afectada y en la comunidad de acogida ofrecen una oportunidad para obtener información sobre los riesgos de protección que pueden ser demasiado delicados para tratarlos en un debate de grupo focal (DGF).
Anexo 6 - Herramienta para guiar debates de grupos focales con medios de comunicación	Esta herramienta para guiar debates de grupos focales está diseñada para recopilar datos de gente que trabaje en los medios de comunicación, sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información.
Anexo 7 - El marco analítico de protección de la información (IPAF, por sus siglas en inglés)	Documento informativo sobre el IPAF
Anexo 8 - Formación sobre información y protección	Presentación de información y protección para personal humanitario, medios de comunicación y miembros de la comunidad afectada.

**Fin del módulo 1**



# Módulo 2

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



## Contenidos del módulo 2

Introducción .....	27
<b>¿Cuáles son nuestras responsabilidades a la hora de contribuir a la creación de ecosistemas de la información más seguros?.....</b>	<b>27</b>
Sección I: cómo contribuir a un acceso seguro, digno y significativo a información veraz adaptando la forma de trabajar.....	31
<b>Seguridad y dignidad .....</b>	<b>31</b>
<b>Consideraciones de seguridad.....</b>	<b>31</b>
<b>Garantizar un acceso significativo.....</b>	<b>43</b>
<b>Rendición de cuentas.....</b>	<b>45</b>
<b>Acceso a información veraz, a la participación y al empoderamiento .....</b>	<b>48</b>
El papel esencial del lenguaje y la traducción.....	49
Sección 2: cooperar para contribuir a la mejora del acceso a la información.....	50
<b>Cooperación con la sociedad civil y dotación de recursos .....</b>	<b>50</b>
<b>Cooperación con los medios de comunicación locales y dotación de recursos .....</b>	<b>51</b>
<b>Cooperación con la comunidad humanitaria .....</b>	<b>53</b>
<b>Cooperación con el gobierno.....</b>	<b>55</b>

# 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:<sup>4</sup>

- **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.

<sup>4</sup> 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?	
<b>Acceso seguro:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacidades para crear, compartir, buscar y obtener información sobre cualquier tema, incluyendo información delicada, de forma segura.</li> <li>■ Acceso seguro a diferentes fuentes de información, incluyendo espacios seguros para comentar la información disponible.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> </ul>
<b>Acceso significativo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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).</li> <li>■ 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.</li> </ul>



<p><b>Acceso significativo:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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).</li> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> </ul>
<p><b>Acceso seguro:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ Una alfabetización digital suficiente para distinguir entre información veraz e información falsa en páginas web y en redes sociales.</li> <li>■ 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).</li> <li>■ 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.</li> </ul>



# 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.<sup>5</sup> 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.

<sup>5</sup> 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](mailto: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):

<b>Proyecto:</b>		
<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>		
<b>Beneficios</b>	<b>Riesgos para todas las partes interesadas</b>	<b>Estrategias de mitigación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuir a la eliminación de la MGF ofreciendo un espacio para debatir los elementos culturales, religiosos y legales que envuelven esta práctica.</li> <li>- 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.</li> <li>- Ofrecer un espacio para que la audiencia comparta sus experiencias y haga preguntas sobre la MGF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Invitados y periodistas: pueden ser atacados como resultado de compartir opiniones controvertidas opuestas a las creencias tradicionales.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>Decisión:</b>		
<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 estrés<sup>6</sup>.
- 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.

<sup>6</sup> 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.

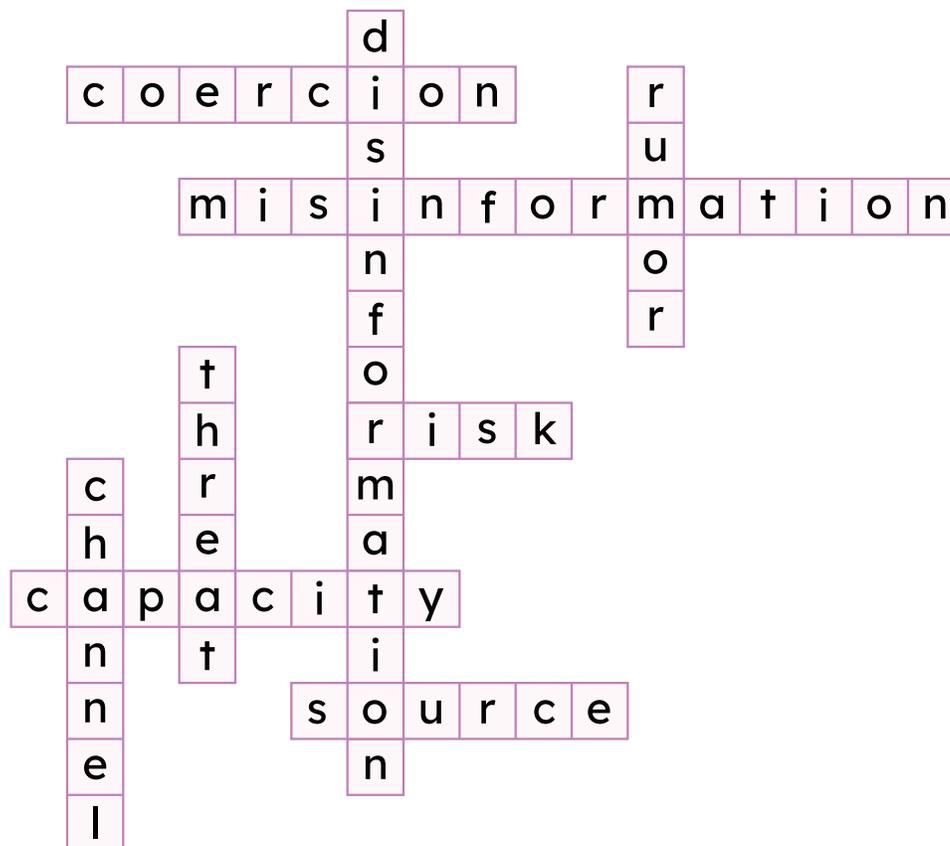
---

### Fin del módulo 2



# Módulo 3

## Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico



### Horizontal

2. Forzar a alguien a que haga algo contra su voluntad
4. Información falsa compartida sin conocimiento de que es errónea
6. Cuando la amenaza y la vulnerabilidad son mayores que la capacidad de prevenir, responder y recuperarse de esa amenaza en particular
8. Los recursos y capacidades disponibles para personas, hogares y comunidades para hacer frente a una amenaza, con el fin de resistir o mitigar el impacto de la misma
9. Proveedor de información

### Vertical

1. Información falsa creada de forma deliberada para causar daño
3. Información no verificada que puede ser correcta o incorrecta
5. Una actividad humana o el producto de una actividad humana que resulta en una forma de violencia, coacción o privación deliberada
7. Modo de acceso a la información

# Contenidos del módulo 3

Introducción.....	58
<b>¿A qué nos referimos por riesgos de información y protección? ¿Cómo interactúan cuando una comunidad está sumida en una crisis?..</b>	<b>58</b>
Sección I: marco analítico de protección de la información –datos necesarios para llevar a cabo un análisis de protección de un ecosistema de información ..	60
<b>El Marco analítico de protección de la información explicado ..</b>	<b>63</b>
<b>Pilar A: contexto.....</b>	<b>63</b>
<b>Pilar B: amenazas actuales relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los proveedores de información..</b>	<b>66</b>
<b>Pilar C: efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los proveedores de información..</b>	<b>69</b>
<b>Pilar D: capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información ..</b>	<b>72</b>
Sección 2: del análisis a la acción – contribuir a un acceso seguro y significativo a información veraz, mediante la mitigación de los riesgos de protección relacionados con la información ..	75
<b>Riesgos de protección relacionados con la información para analizar ...</b>	<b>76</b>
Negación de acceso a la información.....	76
Desinformación, información errónea y rumores ..	78
Consecuencias de los riesgos de protección relacionados con la información.....	80
<b>Convertir los hallazgos en recomendaciones ..</b>	<b>85</b>
Casos prácticos ..	86
Buenas prácticas para fortalecer un acceso seguro y significativo a una información veraz ..	93



# Introducción

## ¿A qué nos referimos por riesgos de información y protección? ¿Cómo interactúan cuando una comunidad está sumida en una crisis?

### **i La información salva vidas**

Para poder tener voz y voto en las decisiones que les afectan y saber cómo ejercer sus derechos, las personas afectadas por las crisis deben tener acceso seguro y significativo a información veraz.<sup>7</sup>

Con el fin de garantizar este acceso, se necesita un enfoque centrado en la comunidad y una buena coordinación y colaboración entre las partes. Los actores de la información también necesitan iniciativas de apoyo que fortalezcan la capacidad de las comunidades afectadas a acceder a la información y entender los riesgos de protección relacionados con la misma, para que los individuos puedan calcular mejor los riesgos y beneficios cuando tengan necesidades de información.

En cualquier contexto de crisis, las personas necesitan tomar una gran cantidad de decisiones para adaptarse a las nuevas circunstancias y protegerse a sí mismas y a las personas a su cargo. Para hacerlo, interactuarán con su ecosistema de información para crear, compartir, buscar u obtener información, usando los medios de comunicación y otras fuentes de información (grupos comunitarios, grupos en línea, otras personas, etc.). Para que las personas actúen frente a la información que podría protegerlas, no es suficiente con tener acceso seguro a la información; también necesitan un acceso significativo, incluyendo la confianza en la información. Para más información sobre la confianza, echa un vistazo al [Marco de confianza](#) desarrollado por Internews.

### **i La información también puede ser una herramienta devastadora**

La negación del acceso a la información y la desinformación se han identificado en diferentes crisis como herramientas usadas para despojar a las comunidades afectadas del acceso a servicios públicos y humanitarios. Esto puede potenciar la aparición de mecanismos de adaptación negativos y empeorar otros riesgos de protección, incluyendo la violencia de género, la discriminación, la trata de personas y la restricción de movimientos. Mediante un análisis de protección, los actores locales de información pueden identificar el origen de las amenazas y de sus impactos sobre las comunidades afectadas, y desarrollar estrategias humanitarias y de medios de comunicación para construir o fortalecer las capacidades de dichas comunidades y, así, eliminar o mitigar los riesgos de protección relacionados con la información.

<sup>7</sup> Estándar humanitario central sobre calidad y rendición de cuentas, iniciativa conjunta de la CHA Alliance, Groupe URD y el proyecto Sphere, 2014.



Este módulo sirve de guía para los actores humanitarios y otros actores de la información a la hora de llevar a cabo un análisis de protección de un ecosistema de la información, para sentar las bases del desarrollo o la adaptación de programas, así como del contenido de la información que puede contribuir a un acceso seguro y significativo a información veraz para las comunidades afectadas. Está formado por dos secciones: los datos necesarios para analizar el ecosistema de información y el modo de organizar los datos para crear programas y contenidos mediáticos que reduzcan la protección relacionada con la información.



## Sección I: marco analítico de protección de la información – datos necesarios para llevar a cabo un análisis de protección de un ecosistema de información

Un ecosistema de información capta las dimensiones de las relaciones entre el suministro y la demanda de información, incluyendo la forma en la que las personas y las comunidades encuentran, crean, comparten, valoran y confían en la información en su propio contexto local. Un análisis de protección del ecosistema de la información tiene por objetivo identificar los riesgos de protección relacionados con el modo en el que se comportan las comunidades afectadas dentro de un ecosistema de la información, así como las estrategias de mitigación que podrían reducir o prevenir dichos riesgos.

[El Global Protection Cluster desarrolló un marco analítico de protección](#) (PAF, por sus siglas en inglés) para llevar a cabo análisis de protección específicos de cada contexto y desarrollar estrategias multisectoriales que reduzcan y prevengan los riesgos de protección. Este marco se ha adaptado, como parte de esta guía, para analizar entornos de información y permitir a los actores de la información (incluyendo a las agencias de información locales) diseñar intervenciones y aumentar el acceso seguro y significativo para las comunidades afectadas, reducir los riesgos de protección, como la desinformación, y abordar los mecanismos de defensa negativos que derivan en información errónea o en el empeoramiento de otros riesgos de protección.

La sección 1 de la guía detalla cómo usar el Marco analítico de protección de la información (IPAF, por sus siglas en inglés) para diseñar herramientas y ponerse en contacto con las comunidades afectadas. También ofrece una estructura para organizar los datos relativos a los riesgos de protección relacionados con la información, con el fin de sentar las bases de la toma de decisiones para el desarrollo de un programa de información.



Un riesgo de protección es **la exposición real o potencial de la población afectada a violencia, coacción o a privación deliberada**. Esta guía se centra en los riesgos de protección relacionados con la información que acarrear la negación de información y la desinformación. También se centra en cómo los factores en el ecosistema de la información pueden contribuir a otros riesgos de protección, incluyendo, entre otros: ataques a civiles y a objetivos civiles, secuestros, abusos sexuales, violaciones y otras formas de violencia de género, separaciones familiares forzadas, trata, extorsión, desahucios forzados, desplazamientos forzados o negación de acceso a servicios. Para más información sobre riesgos de protección, echa un vistazo a los recursos del [Global Protection Cluster](#) y a la [Política de protección del IASC](#).

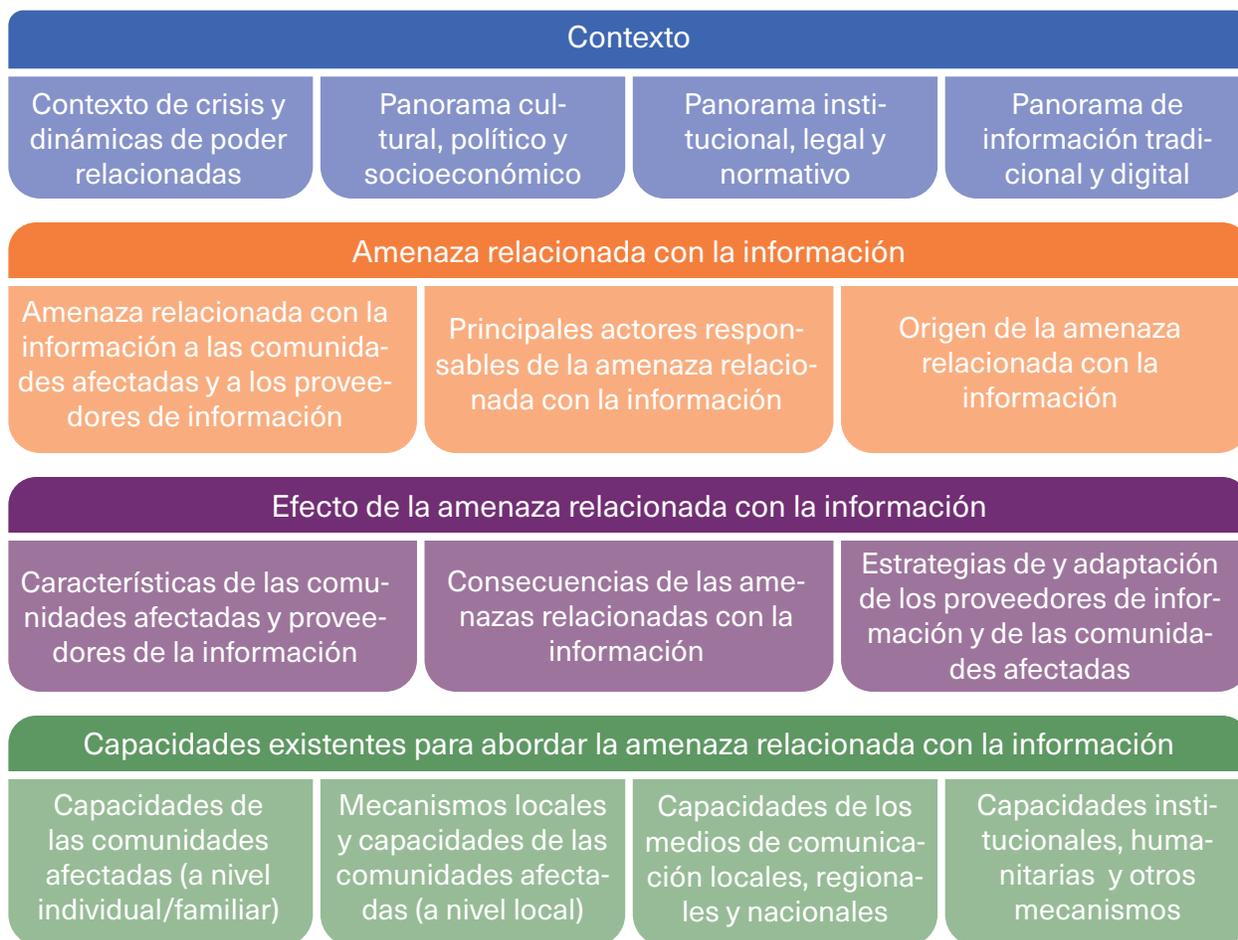
El Marco analítico de protección de la información (IPAF) sigue la estructura y el contenido del PAF para identificar los datos necesarios para llevar a cabo un análisis de protección de un ecosistema de la información. El IPAF está compuesto por cuatro pilares principales, cada uno de los cuales está formado por pilares secundarios que acompañan los conjuntos de datos que se necesitan para entender los riesgos de protección relacionados con la información. Las herramientas de evaluación son generales y deberían estar adaptadas en todo momento a un contexto específico.

*Preguntas de análisis:* en cada pilar secundario se incluyen preguntas para dirigir el desarrollo de tus herramientas de recopilación de datos y, más adelante, el análisis de los datos recopilados. Para apoyar la recopilación de datos, Internews ha desarrollado modelos de herramientas probadas por los miembros de la comunidad, por medios locales y por trabajadores humanitarios en tres contextos humanitarios diferentes. Estos modelos son la base para construir tus propias herramientas en función de tus necesidades y la información secundaria que ya está disponible. Hay disponibles cuatro herramientas: dos herramientas para guiar debates de grupos focales (anexos 3 y 6), una herramienta de entrevista a informantes clave (anexo 5) y una herramienta de encuesta de hogares (anexo 4). Un análisis de protección requiere datos cualitativos, por ello, la herramienta de encuesta de hogares no puede usarse de forma independiente a las demás.

El uso de las preguntas guía puede cambiar dependiendo de las necesidades del contexto y la intervención, y estas deben adaptarse al contexto en cualquier caso. Las preguntas guía ofrecidas aquí pueden servir como punto de partida para identificar los temas más importantes a incluir en tu análisis. El cotejo de información mediante el uso de este marco apoyará a los proveedores de información (incluyendo los actores de información locales) a la hora de hallar soluciones que fortalezcan el acceso seguro y significativo a la información por parte de las comunidades afectadas. El marco desglosa los aspectos de los riesgos de protección necesarios para identificar las estrategias que ayudan a mitigar o reducir esos riesgos. Es importante entender todos los componentes de un riesgo de protección para diseñar estrategias holísticas de respuesta.



# PAF MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



**PAF**

## El Marco analítico de protección de la información explicado

### Pilar A: contexto

Entender el contexto en el que viven las comunidades afectadas es fundamental para establecer los factores estructurales y humanitarios que podrían ser la raíz de los riesgos de protección relacionados con la información, o contribuir a los mismos. El pilar de contexto también puede sentar las bases para las estrategias de mitigación adaptadas a esos riesgos.

Existen 4 pilares secundarios en el pilar de contexto:

#### **i. Contexto de crisis y dinámicas de poder relacionadas:**

Este pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar las tendencias pasadas que condujeron a la crisis humanitaria y aquellas actuales que la perpetúan. En particular, este análisis debería centrarse en las necesidades de información concretas de las comunidades afectadas, la existencia de amenazas relacionadas con la información tanto para las comunidades afectadas como para los actores de la información, incluyendo un entendimiento de quién se ha visto afectado, sus ubicaciones, las zonas demográficas afectadas, o la escala y duración del desplazamiento o el retorno.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Son nuevas las necesidades de información o las amenazas relacionadas con la información y están directamente relacionadas con la crisis humanitaria? ¿O se trata de necesidades estructurales relacionadas con el panorama político, socioeconómico y mediático?
- ¿Cuáles son las dinámicas de poder existentes y las relaciones sociales entre los actores responsables de la producción de información y las comunidades, o entre cualquiera que cree desinformación y las comunidades?
- ¿Resolverá la salida de la crisis humanitaria (es decir, la transición hacia un contexto de no emergencia) las necesidades de información y eliminará las amenazas de protección relacionadas con la información?

#### **ii. Panorama cultural, político y socioeconómico:**

Este segundo pilar secundario nos guía en el análisis de la situación cultural, política y socioeconómica, así como de las tendencias en estos ámbitos que influyen el acceso a la información y a cualquier riesgo de protección relacionado con la información.



## Preguntas para dirigir el análisis:

- ¿En qué medida los factores culturales (idioma, normas de género, marginalización y discriminación) y socioeconómicos actúan como facilitadores estructurales o barreras para acceder a la información? ¿De qué modo esos factores intensifican o reducen la vulnerabilidad de las comunidades afectadas en cuanto a las amenazas de protección relacionadas con la información, o la capacidad de la comunidad para enfrentarse a dichas amenazas?
- ¿Pueden los medios crear contenido con independencia de las presiones políticas, incluyendo la dependencia en la financiación pública, y pedir rendición de cuentas al gobierno y a otros actores por sus políticas y acciones en la prensa? También hay que fijarse en la influencia sobre los contenidos editoriales de otras entidades privadas o de individuos con una gran capacidad de financiación/titularidad.
- ¿Existen organizaciones de la sociedad civil con poder y libertad para influir en el panorama político y trabajar en defensa de los medios de comunicación y de las necesidades de las comunidades afectadas?



Recordatorio: el acceso a la información incluye la capacidad de crear, compartir, buscar y obtener información de forma segura.

## iii. Panorama institucional, legal y normativo:

El tercer pilar secundario nos ayuda a analizar las leyes, los reglamentos, las normas y las prácticas sociales que protegen o suponen un riesgo para los medios de comunicación o para las personas que crean, comparten, buscan y obtienen información, tanto en línea como fuera de línea.

## Preguntas para dirigir el análisis:

- ¿Cuál es la situación de la libertad de expresión y de prensa? ¿Existen leyes para proteger a los profesionales de los medios y responder ante la violencia contra ellos? ¿Hay leyes que protejan las fuentes de información?
- ¿Existen leyes nacionales específicas que guíen las amenazas de protección relacionadas con la información? ¿Faltan leyes para prevenir o reducir esas amenazas, incluyendo un marco normativo sobre la seguridad digital y la desinformación?
- ¿Existen otras normas o prácticas sociales, religiosas o culturales que guíen las amenazas de protección relacionadas con la información?



#### **iv. Panorama de información tradicional y digital:**

El cuarto pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar el alcance y la capacidad de los proveedores de información para crear información adaptada a las necesidades de las comunidades afectadas, y cómo ello contribuye a la reducción o a la creación de diferentes amenazas relacionadas con la información.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Está adaptada la cobertura geográfica, el coste y el lenguaje de los medios tradicionales (periódico, radio y televisión) y de otros proveedores de información a las necesidades y preferencias de las comunidades afectadas?
- ¿Está adaptada la cobertura geográfica (incluyendo la penetración y las tendencias de uso), el coste y el lenguaje de los medios digitales (páginas web de información o plataformas de redes sociales) y de otros proveedores de información a las necesidades y preferencias de las comunidades afectadas?
- ¿Qué capacidad tienen los medios de comunicación individuales (grandes y pequeños, en línea y fuera de línea) y otros proveedores de información para realizar su trabajo de tal manera que genere confianza entre las comunidades afectadas? Esto incluye la capacidad de crear, recopilar y difundir buena información adaptada a las necesidades de las comunidades afectadas, contar con una plantilla representativa de las comunidades afectadas, ofrecer un acceso seguro en las comunicaciones bidireccionales o animar a que el público comparta sus comentarios y opiniones.





## Pilar B: amenazas actuales relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los proveedores de información



La tabla a continuación es un ejemplo de cómo organizar los datos para identificar si un asunto en particular es una amenaza de protección en sí o el efecto de esta.

**Analiza cuidadosamente los datos y la información para identificar si un asunto en particular es una amenaza de protección en sí o el efecto de esta.**

<b>Tipo de amenaza de protección</b>	<b>Violencia:</b> <i>el uso intencional de la fuerza física o el ejercicio del poder, ya sea una amenaza o una acción real, que resulta (o tiene la probabilidad de resultar) en daños, la muerte, daños psicológicos, mal desarrollo o privación.</i>	<b>Coacción:</b> <i>forzar a alguien a que haga algo contra su voluntad</i>	<b>Privación deliberada:</b> <i>acción intencional para impedir el acceso de ciertas personas a recursos, bienes o servicios que necesitan y a los que tienen derecho de acceso.</i>
<b>Ejemplo de amenaza relacionada con la información</b>	Una campaña de desinformación en línea que deriva en amenazas de violencia contra las defensoras de derechos humanos.	La negación de acceso a información relativa a la asistencia humanitaria a un grupo minoritario como forma de utilizar a las personas para que compartan sus ayudas (es decir, decirle a alguien cómo registrarse para recibir ayuda a cambio de obtener la mitad).	La negación de acceso a la información relativa a la seguridad en sus hogares para la población desplazada.
<b>Efecto de la amenaza relacionada con la información</b>	Daños, muerte, impacto psicológico sobre la persona, así como una menor participación pública de las mujeres, tanto en línea como fuera de línea.	Negación de recursos y oportunidades para un grupo minoritario.	Restricciones de libertad de movimiento para esa comunidad.

Con el fin de identificar las amenazas relacionadas con la información, debemos entender la naturaleza de la propia amenaza: qué actividades humanas o producto de las mismas deriva en violencia, coacción, privación deliberada; y qué origina una amenaza (desencadenantes, motivos y causas fundamentales). También debemos entender qué actores están causando la amenaza y qué actores deberían proteger a las comunidades afectadas contra la misma. Una amenaza puede ser el propio perpetrador, pero también puede serlo una política o una norma que estén causando un perjuicio.

Existen tres pilares secundarios en el pilar B: amenazas actuales relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los proveedores de información.

### **i. Amenazas de protección relacionados con la información:**

El primer pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar (para cada amenaza de protección identificada) las actividades humanas relacionadas con la información o los productos de estas actividades que estén causando un daño a la población afectada y a los proveedores de información.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Qué amenazas actuales relacionadas con la información están causando violencia, coacción o privación deliberada a las poblaciones afectadas?
- ¿Es la amenaza un comportamiento o acción, la práctica de una organización/grupo, una política o mecanismo no gubernamental o gubernamental?

### **ii. Principales actores responsables de la amenaza relacionada con la información:**

El segundo pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar los comportamientos, prácticas o políticas que se esconden detrás de cada amenaza de protección identificada, que puede ser el comportamiento de uno o más actores que estén causando un daño directo a la población, el o los actores con responsabilidades específicas para proteger y el o los actores con influencia sobre la amenaza existente.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Quiénes son los actores que están causando la amenaza? ¿Cuáles son sus motivaciones e incentivos? ¿Qué relación existe entre los perpetradores de la acción directa y las personas afectadas? ¿Hay otros actores que podrían estar influyendo sobre el primer actor?
- ¿Están el o los actores responsables de abordar, mitigar o prevenir el daño haciendo todo lo que está en sus manos? En caso negativo, ¿por qué no? En caso positivo, ¿por qué las amenazas, violaciones o abusos continúan?



- ¿Existen mecanismos de denuncia para las amenazas? ¿Son estos independientes y de acceso seguro para las comunidades afectadas?

### **iii. Origen de la amenaza relacionada con la información:**

El tercer pilar secundario nos ayuda a identificar y analizar las causas de fondo y desencadenantes concretos detrás de cada amenaza de protección. Utiliza esta información para entender la mejor estrategia para responder a las amenazas de protección abordando lo que está motivando las amenazas, así como las consecuencias inmediatas y el impacto sobre la población.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Cuál es la naturaleza de las amenazas de protección? (Es decir, ¿son deliberadas, coordinadas u oportunistas?)
- ¿Qué factores motivan los comportamientos de los actores que están provocando directamente la amenaza o de los que tienen influencia sobre la misma?
- ¿Cómo han cambiado la amenaza, el comportamiento de los actores y sus motivaciones o tácticas con el tiempo?



## **Pilar C: efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los proveedores de información**

Cada amenaza relacionada con la información impactará a diferentes sectores de la comunidad afectada y de formas diferentes, dependiendo de su grado de vulnerabilidad ante esta amenaza y de sus capacidades para lidiar con la misma (identificadas en el pilar D). La identificación de las características de la población afectada, las consecuencias de la amenaza para cada grupo de población y lugar afectados, así como las respuestas positivas y negativas de la población afectada por sus consecuencias, sentarán las bases del desarrollo de las estrategias de mitigación basadas en la comunidad, adaptadas a las necesidades específicas de cada grupo.

Existen tres pilares secundarios en el pilar C: *efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los proveedores de información.*

### **i. Características de las comunidades afectadas y de los proveedores de información:**

El primer pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar los factores que hacen que un grupo de población, incluyendo los proveedores de información, sea vulnerable a cada amenaza identificada en un lugar concreto. La exposición a una amenaza relacionada con la información depende de una gran variedad de factores, como el género, la etnia, la edad, el estatus, etc., pero también de las necesidades y preferencias de información relacionadas con la alfabetización, alfabetización informacional y alfabetización digital. La vulnerabilidad no debe considerarse fija ni estática y debe identificarse en relación con las amenazas específicas.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Qué personas se ven impactadas por la amenaza (desglosado por edad, género,<sup>8</sup> discapacidad, ubicación, estatus, idioma, raza y etnia)? ¿Cuáles son las características de información específicas de los diferentes grupos de población o proveedores de información afectados por la amenaza (alfabetización, alfabetización informacional, alfabetización digital, acceso a información en línea y fuera de línea, medios locales, regionales y nacionales, medios tradicionales (prensa, radio, televisión) y en línea, medios independientes y públicos)?

<sup>8</sup> Para más información sobre el efecto de las amenazas en línea contra las mujeres, consulta «Online Gendered hate speech targets women in civic spaces» (El discurso de odio por razones de género en línea se centra en las mujeres en los espacios cívicos) (trad. no oficial), Internews, 8 de marzo de 2023

- ¿Cuáles son las necesidades de información en el origen de la amenaza? ¿Cómo crean, comparten, buscan y obtienen información esos grupos de población y los proveedores de información? ¿Es seguro acceder a las fuentes y canales de información preferidos, accesibles y fiables?
- ¿De qué maneras diferentes se ven afectadas las personas? ¿Hay personas que tienen más riesgo de sufrir daños, que sean menos capaces de lidiar con ello o que se vean afectadas de forma más inmediata por la amenaza?

## **ii. Consecuencias de las amenazas relacionadas con la información:**

El segundo pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar la forma en la que las comunidades afectadas y los proveedores de información se ven impactados por cada amenaza individual, teniendo en cuenta que los diferentes grupos de población se verán afectados de diferentes maneras. Las amenazas relacionadas con la información podrían crear o empeorar otros riesgos de protección. Esto podría incluir el retraso en la elaboración de la información, la asunción de riesgos al crear, compartir, buscar u obtener información, o la adopción de decisiones vitales sin contar con información suficiente.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Cuáles son los efectos físicos de la amenaza sobre el grupo afectado o sobre los proveedores de información?
- ¿Cuáles son los efectos sociales y psicosociales de la amenaza sobre el grupo afectado o sobre los proveedores de información?
- ¿Cuáles son los efectos legales o materiales de la amenaza sobre el grupo afectado o sobre los proveedores de información?
- ¿Cuáles son los efectos de la amenaza sobre las capacidades de crear, compartir, buscar y obtener información del grupo afectado o de los proveedores de información?



### **iii. Estrategias de respuesta de las comunidades afectadas y de los proveedores de información:**

El tercer pilar secundario nos ayuda a identificar (para cada amenaza de protección identificada) las estrategias de respuesta de las comunidades afectadas y de los actores de la información para priorizar las acciones necesarias a la hora de abordar las estrategias de respuesta negativas y desarrollar las estrategias positivas ya existentes que nos ayuden a abordar las amenazas de protección. Esto puede incluir la creación de canales alternativos o formas de comunicación, basándonos en fuentes de información poco habituales, iniciativas comunitarias o de los medios de comunicación para aumentar la alfabetización, la alfabetización informacional o la alfabetización digital.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Qué estrategias de respuesta han establecido las comunidades afectadas y los proveedores de información para reducir la amenaza y para crear, compartir, buscar y obtener información? ¿Supone esto algún cambio en el ecosistema de la información?
- ¿Existen estrategias de respuesta negativas que requieran una intervención inmediata con el fin de prevenir o abordar las nuevas amenazas de protección?
- ¿Qué percepciones, ideas, actitudes o creencias impulsan las estrategias de respuesta de los diferentes grupos de población y de los proveedores de información afectados por la amenaza?





## **Pilar D: capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información**

Es necesario contar con un entendimiento profundo de las capacidades existentes a la hora de abordar cada una de las amenazas identificadas para ofrecer respuestas estratégicas que nos ayuden a abordar los riesgos de protección relacionados con la información. Las capacidades pueden encontrarse a nivel individual o familiar o a nivel comunitario de las poblaciones afectadas, así como dentro de los medios locales, regionales y nacionales, y entre los actores gubernamentales, civiles, sociales y humanitarios. Las capacidades pueden equilibrarse con un entendimiento de la voluntad de los responsables por cumplir con sus obligaciones y abordar los riesgos de protección.

Existen cuatro pilares secundarios en el *Pilar D: capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información*.

### **i. Capacidades de las comunidades afectadas (a nivel individual/familiar):**

El tercer pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar (para cada amenaza de protección identificada) las capacidades, recursos y conocimiento de las personas y familias afectadas a la hora de resistir o mitigar las amenazas relacionadas con la información, así como las consecuencias de la crisis humanitaria en dichas capacidades.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Cómo contribuye la información y la alfabetización digital a la reducción de la amenaza relacionada con la información?
- ¿Existen suficientes recursos humanos, materiales y financieros, así como fuentes, canales y plataformas de información que sean accesibles de forma segura y significativa para las comunidades afectadas, es decir, que les permitan usar su alfabetización informacional y digital de forma eficiente?
- ¿Existen mecanismos de información disponibles y conocidos por las comunidades afectadas? ¿Los están usando todos los grupos de población? ¿Se considera un mecanismo efectivo para mitigar las amenazas relacionadas con la información?

## **ii. Mecanismos locales y capacidades de las comunidades afectadas (a nivel local):**

El segundo pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar (para cada amenaza de protección identificada) los sistemas creados a nivel local para lidiar con los riesgos de protección relacionados con la información. El análisis se centra en cómo los sistemas abordan directamente la amenaza, reduciendo la vulnerabilidad de las comunidades afectadas ante la amenaza y sus consecuencias, o creando la capacidad de las comunidades afectadas para reducir dicha amenaza.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Quiénes son los líderes influyentes y los organismos locales que desempeñan un papel informativo para las comunidades afectadas? ¿Tienen recursos, conocimiento, capacidad y voluntad para intervenir en la reducción de las amenazas de protección relacionadas con la información? ¿Confía en ellos la comunidad afectada?
- ¿Existen iniciativas impulsadas por la comunidad para abordar la amenaza de protección relacionada con la información? ¿Hay estrategias o iniciativas que estén implementadas pero que necesiten más apoyo, o que hayan existido pero que se hayan visto deterioradas por la crisis actual?
- Las estrategias de respuesta identificadas en el tercer pilar secundario del pilar C deben tenerse en cuenta, aunque tengan algún impacto negativo.

## **iii. Capacidades de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales:**

El tercer pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar (para cada amenaza de protección identificada) la capacidad de los medios de comunicación para generar confianza entre las comunidades afectadas, para hacerlas partícipes a través de contenido relevante sobre necesidades y preferencias concretas y para abordar la desinformación, la información errónea y los rumores, así como las amenazas a la información.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Qué capacidad tienen los medios locales y nacionales de tener presencia activa en las comunidades afectadas y trabajar con ellas? ¿Cuáles son las fortalezas y recursos de los que disponen los medios de comunicación para abordar las barreras de acceso a la información, cubrir las necesidades informacionales y abordar las amenazas relacionadas con la información? ¿Afecta la polarización en los medios a la confianza en la comunidad?
- ¿Qué capacidad digital tienen los medios para ofrecer un acceso seguro y significativo a sus páginas y plataformas? ¿Cómo pueden proteger a sus usuarios (la comunidad afectada) ante las amenazas en línea relacionadas con la información?



- ¿Qué capacidad tienen los medios para coordinarse y colaborar con organizaciones locales, nacionales e internacionales, así como con otros actores con deberes y responsabilidades, a la hora de abordar las barreras de acceso a la información y las amenazas de protección relacionadas con la información? ¿Hasta qué punto pueden influir el gobierno, las autoridades y otras partes interesadas, como los actores humanitarios?

#### **iv. Mecanismos institucionales y de otro tipo, y capacidades humanitarias:**

El cuarto pilar secundario nos ayuda a identificar y a analizar (para cada amenaza de protección identificada) las capacidades y la voluntad del gobierno y de los actores humanitarios para desempeñar de forma efectiva un papel en la provisión de acceso seguro y significativo a la información y reducir las amenazas de protección relacionadas con la información.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Qué capacidad tiene el gobierno para responder de forma efectiva a las necesidades de información de la población afectada y abordar las amenazas de protección relacionadas con la información? ¿Cuenta con la confianza necesaria para asegurarse de que la información no va a ser rechazada? ¿Hasta qué punto están dispuestos a apoyar y a fortalecer a los proveedores de información, entre los que se encuentran los medios de comunicación? ¿Tiene el gobierno la capacidad de cambiar las leyes y las políticas para mejorar la protección de las personas que crean, comparten, buscan y obtienen información, incluyendo a los profesionales del periodismo?
- ¿Con qué capacidades (recursos y conocimiento) cuentan las organizaciones humanitarias locales, nacionales e internacionales para entender y abordar los riesgos de protección relacionados con la información? ¿Se entiende el acceso a la información como un componente esencial de una respuesta humanitaria? ¿Están las organizaciones humanitarias presentes en las comunidades afectadas? ¿Cuentan con la aceptación suficiente para abordar la desinformación, la información errónea y los rumores? ¿Hasta qué punto las organizaciones humanitarias tienen influencia sobre el gobierno, las autoridades y otras partes interesadas?

## Sección 2: del análisis a la acción – contribuir a un acceso seguro y significativo a información veraz, mediante la mitigación de los riesgos de protección relacionados con la información

El objetivo del análisis de protección es desentrañar los componentes de los riesgos de protección con el fin de desarrollar una estrategia que cambie un número suficiente de factores que contribuyen al riesgo, para conseguir que dicho riesgo se reduzca en última instancia. Este análisis es necesario, porque los riesgos de protección emanan de un conjunto complejo de interacciones. Con el fin de diseñar una serie de intervenciones, primero hay que entender las causas subyacentes de cada uno de los riesgos que afectan a los individuos y a las comunidades.

Con el fin de establecer acciones basadas en los análisis, se pueden organizar y analizar los datos guiados por los pilares del IPAF y recopilados a través de consultas comunitarias e información secundaria desde la perspectiva de dos riesgos de protección relacionados con la información: (1) negación del acceso a la información y (2) desinformación. Además, estos dos riesgos suelen agudizar otros riesgos de protección que tendrían que ser analizados más en profundidad para ofrecer recomendaciones que no estén limitadas al aspecto informacional del riesgo. Por ejemplo, la negación del acceso a la información sobre salud femenina y derechos de las mujeres podría reducir la capacidad de las mujeres de recibir asistencia médica y de acudir a la justicia tras un incidente de violencia de género (VdG). La desinformación sobre un grupo étnico puede contribuir al estigma o a los asesinatos selectivos en un contexto donde las políticas públicas ya discriminan de por sí a un grupo étnico concreto. En esos casos, el análisis del ecosistema de información ofrecerá estrategias de mitigación para reducir la vulnerabilidad de algunos de los riesgos de la VdG que se ven impactados por la negación de acceso a la información o por la desinformación. No obstante, es necesario un enfoque más integral a la hora de abordar los riesgos de protección de forma holística.

Al usar el IPAF, los datos deben recopilarse para entender:

- el contexto (tendencias pasadas y nuevas que reducen o intensifican la existencia de una amenaza);
- la amenaza relacionada con la información (naturaleza de la amenaza, perpetradores y sus intenciones, actores responsables de la protección ante esta amenaza);

- el efecto de dicha amenaza (quién está en riesgo y por qué, mecanismos de respuesta, agravación de otros riesgos de protección); y
- las capacidades para abordar la amenaza (cómo las comunidades, mecanismos locales, actores de la información y gobiernos pueden abordar esa amenaza de forma positiva).

En los anexos de esta guía encontrarás modelos de recopilación de datos de apoyo a través de metodologías (debates de grupos focales, anexos 3 y 6; entrevistas a informantes clave, anexo 5; y encuesta de hogares, anexo 4). Aunque estas metodologías pueden usarse de forma independiente, se recomienda encarecidamente priorizar los datos cualitativos para identificar y analizar los riesgos de protección.

## Riesgos de protección relacionados con la información para analizar.

### Negación de acceso a la información

La negación de acceso a la información ocurre cuando la libertad de crear, compartir, buscar y obtener información deliberadamente se «impide de tal forma y hasta cierto punto que afecta a la capacidad de las comunidades afectadas de disfrutar de sus derechos básicos y satisfacer sus necesidades básicas».<sup>9</sup>

Existen dos componentes del ecosistema de información que deben analizarse de forma conjunta:

1. la oferta (crear y compartir información) y
2. la demanda (buscar y obtener información).

Los riesgos relacionados con la producción de información son propensos a crear brechas en la oferta de información y, por lo tanto, a aumentar los riesgos que deben asumir las comunidades afectadas para estar informadas. Por ejemplo, en un contexto en el que un grupo de población perseguido está intentando huir de un país, y en el que las autoridades niegan toda la información relativa a las rutas y pasos seguros, ese grupo de información podría decidir compartir información de identificación personal, incluyendo su ubicación, con fuentes desconocidas para encontrar plataformas digitales donde obtener la información que necesitan.

El análisis debe hacerse en función de las necesidades de información de las comunidades afectadas. Todas las consultas comunitarias deberían empezar con un debate sobre las necesidades de información prioritaria y con los temas principales para los que no hay información disponible (ya sea porque no esté disponible, no esté verificada, no sea fiable o sea demasiado delicada). Enmarcar las consultas comunitarias en torno a las necesidades de

<sup>9</sup> Global Protection Cluster - Definición de los riesgos de protección: «desinformación y negación del acceso a la información»



información ayudará al intermediario a centrarse en los debates sobre los riesgos relacionados con la información y a reorientar los debates que deriven en otras necesidades humanitarias o riesgos de protección.

Ejemplos de la parte de suministro del ecosistema (teniendo en cuenta que cualquier persona puede crear y compartir información):

- una persona es testigo de un barco en el Mediterráneo que está en peligro y contacta con las autoridades o con los grupos de la sociedad civil por teléfono o a través de redes sociales;
- un grupo de mujeres crea un grupo en una aplicación de mensajería instantánea para compartir información sobre rutas seguras y horarios para acceder a las tomas de agua o para recoger leña;
- un líder religioso y tradicional recopila datos sobre una crisis sanitaria para informar a su comunidad de la mejor forma de protegerse en el próximo encuentro público;
- medios locales están investigando un proceso de paz en una zona azotada por el conflicto para ofrecer novedades a las comunidades desplazadas en un programa de radio;
- actores humanitarios y trabajadores del gobierno trabajan juntos para ir puerta por puerta alertando a la población sobre un tifón inminente.

La comunidad afectada identificará a los proveedores de información clave en su contexto y todos esos actores de la información deberían ser consultados a través de debates de grupos focales, entrevistas a informantes clave, encuestas de hogares o cualquier otro método de recopilación de datos.

El análisis debe realizarse de forma independiente para cada tema que los miembros de la comunidad u otras partes implicadas en la información identifiquen como una necesidad de información delicada no cubierta (a pesar de que esta suponga una prioridad para tomar decisiones informadas, disfrutar de derechos básicos o reclamar sus derechos). Los diferentes grupos de población dentro de las comunidades afectadas buscarán información diferente y se enfrentarán a amenazas diferentes, dependiendo de sus vulnerabilidades y capacidades (incluso dos personas que estén intentando acceder a la misma información podrían enfrentarse a amenazas diferentes).

La negación de acceso a la información contribuye a un entorno que se traduce en desinformación, información errónea y rumores (que analizaremos en la siguiente sección). Sin embargo, rara vez es la única causa. Dependiendo del contexto, podría ser preferible analizar por separado el riesgo relacionado con la información que supone la desinformación. No obstante, cuando hay desinformación, se debería reconocer la alta probabilidad de que abordar la negación del acceso a la información sea una estrategia clave para combatir también la desinformación.

## Desinformación, información errónea y rumores

*Ver Anexo 1 - Glosario para ver las definiciones de información errónea, desinformación y rumores.*

La desinformación se define como la divulgación intencional de información falsa para causar un daño: «confunde a la población y, como consecuencia, interfiere con el derecho del público de conocer, buscar, recibir e impartir información».<sup>10</sup> La desinformación y la negación del acceso a la información contribuyen a la proliferación de la información errónea (información falsa que se divulga inconscientemente) y de los rumores (información que podría ser correcta o errónea, pero que no está verificada).

La negación de acceso a la información puede contribuir a crear un ambiente en el que la desinformación puede proliferar, y en el que la información errónea y los rumores crean amenazas o contribuyen a ellas. «La información errónea y la desinformación pueden aumentar la exposición de las personas a riesgos y a sus debilidades. Por ejemplo, si una persona desplazada necesita asistencia humanitaria e intencionadamente se le proporciona información engañosa sobre servicios y recursos vitales, podrían alejarla de la ayuda y empujarla al peligro».<sup>11</sup>

Es complejo demostrar que el intento de usar información falsa para infligir un daño es deliberado, pues requiere un entendimiento profundo del contexto y de la capacidad de identificar no solo la fuente original de la desinformación, sino su interés en compartirla. En un ecosistema global de información, donde la tecnología ha facilitado la creación y la distribución de información, así como el mantenimiento del anonimato al hacerlo, hallar la fuente de gran parte de la desinformación requiere recursos que son raramente accesibles para los actores de información locales. Con el fin de analizar los riesgos de la desinformación, las consultas con las comunidades afectadas y los proveedores de información deberían incluir conversaciones sobre la presencia de desinformación, de información errónea y de rumores (información no verificada que podría ser correcta o errónea).

---

<sup>10</sup> Global Protection Cluster - Definición de los riesgos de protección: «desinformación y negación del acceso a la información».

<sup>11</sup> «Misinformation, disinformation and hate speech – Questions and answers» (Información errónea, desinformación y discurso de odio: preguntas y respuestas) (trad. no oficial), de ICRC, 17 de febrero de 2023

## ! Entender la información errónea y la desinformación desde el punto de vista de la protección

Una forma de riesgo de protección es la categoría de privación deliberada. Esto se diferencia de otras formas de privación con el fin de garantizar que nuestro entendimiento de los riesgos de protección están centrados en la actividad humana que «puede ser un acto directo, una medida o una política», así como «situaciones de inacción por parte de los responsables». No obstante, es cierto que la naturaleza deliberada de la privación no siempre está clara, algo que es especialmente importante cuando se quiere marcar la diferencia entre la desinformación y la información errónea.

La desinformación tiene la característica de que generalmente es difícil saber quién está detrás de ella. Cuando el responsable de la desinformación la libera al ecosistema de la información, en ocasiones llega a manos de personas que no tienen necesariamente malas intenciones, pero que no son capaces de distinguir entre desinformación e información errónea. Una supervisión extensa de la desinformación y la información falsa ha mostrado la forma en la que las noticias se van transformando: en algunos casos, la divulgación de desinformación podría tratarse de una campaña orquestada para desinformar, pero suele ser más bien una mezcla de estrategia política, interés propio o un intento por tocar la fibra sensible de una parte de la población. Como consecuencia, identificar desinformación suele ser un proceso de un nivel técnico muy elevado, muy largo y puede suponer un riesgo que se escapa a la capacidad y al cometido de la mayoría de las organizaciones humanitarias y proveedores de información.

El enfoque de Internews a la información errónea en tiempos de crisis humanitarias se centra en entender por qué la información puede estar adquiriendo tanta relevancia entre la población, identificando el daño que esta podría causar y ofreciendo, a cambio, alternativas fiables y locales. Este enfoque mantiene el foco en la población afectada y en los daños que experimentan. Existen discordancias entre este enfoque, cuyo objetivo principal no es identificar al «agresor», y los enfoques analíticos que ven los riesgos de protección como algo deliberado o intencional. Básicamente, se crea una tensión que emana de la dificultad de aplicar un enfoque basado en la intención a un fenómeno como la desinformación, que suele implicar varias capas de intención, entornos propicios, tecnologías que permiten la ocultación del origen y de las identidades, un público receptivo, efectos no intencionados y unas circunstancias rápidamente cambiantes.

Esta tensión requiere una investigación y debates más exhaustivos por parte de los actores humanitarios, de protección y de la información.

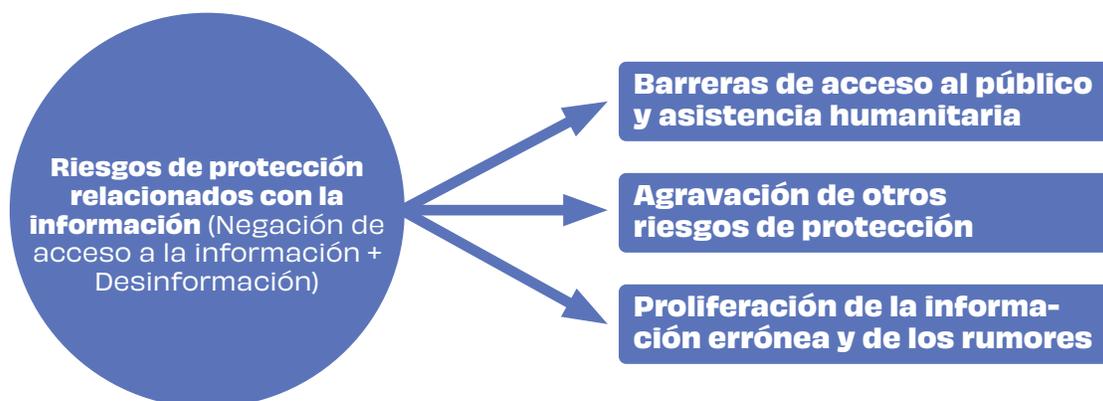
Dado el nivel de complejidad de los múltiples marcos teóricos, proponemos un enfoque múltiple cuyo objetivo sea apoyar el análisis dirigido a la acción práctica:

- I. El marco analítico de protección puede ser útil incluso cuando no está claro si algo se hace de forma intencional (desinformación) o si por el contrario es información errónea. El objetivo del análisis de la amenaza es entender no solo (y dependiendo de las circunstancias, no principalmente) quién es la persona responsable de la amenaza, sino también entender el ecosistema en el que esa amenaza sobrevive y se desarrolla. El objetivo de este análisis es identificar las formas para mitigar la amenaza. Tal como se describe en el IPAF (más arriba y en el anexo 7), para realizar un análisis exhaustivo hay que tener en cuenta diferentes elementos, entre los que se incluyen el entender los posibles incentivos de aquellos responsables de divulgar información falsa, la capacidad y la voluntad de los responsables para actuar sobre la amenaza, los cambios en la información con el tiempo o las posibles oportunidades para influir sobre aquellos que pudieran tener alguna responsabilidad. Este análisis puede realizarse sin tener claro si el esfuerzo es deliberado, de igual forma que se pueden desarrollar estrategias, con el fin de cambiar el comportamiento de los posibles responsables. Por ejemplo, podría no ser posible entender si la información aportada por traficantes de personas en rutas de migración poco seguras es intencionalmente errónea, pero entender a esos actores nos ayuda a entender cómo reducir esta amenaza para la población civil.
- II. Es igualmente importante entender otros riesgos de protección afectados por la información errónea. Al igual que con otros aspectos de la vida en un momento de crisis, la privación de cualquier índole puede desencadenar una infinidad de riesgos de protección. Como se muestra en ambos ejemplos de *Proliferación de la información errónea y los rumores*, así como en los siguientes casos prácticos, es necesario entender la información errónea con el fin de establecer cómo se reducen otros riesgos de protección. En este punto es cuando el enfoque de Internews, centrado en entender qué información errónea es la que cobra impulso y por qué, es un componente fundamental de reducción de los riesgos de protección a la hora de trabajar con comunidades y con proveedores de información para buscar alternativas viables que puedan mantener a la gente segura.

## Consecuencias de los riesgos de protección relacionados con la información

### i. Consecuencias de los riesgos de protección relacionados con la información a supervisar

Es cierto que cada contexto es un mundo y que el análisis de protección del ecosistema de la información varía de una comunidad a otra, pero algunas tendencias coinciden en todos los contextos y pueden ser monitorizadas para ayudar a identificar y a analizar las consecuencias (pilar C) de negar el acceso a la información y de la desinformación.



#### Barreras de acceso al público y asistencia humanitaria

Un acceso **seguro** y **significativo** a información **veraz** son condiciones previas críticas para que las comunidades afectadas estén informadas sobre sus derechos. Los actores locales de la información deben considerar las posibles consecuencias de negar acceso a la información o de la desinformación sobre la capacidad de las comunidades afectadas para acceder a servicios públicos y locales.

#### Ejemplos

**NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:** *Los actores gubernamentales y humanitarios están coordinando una campaña de vacunación en un nuevo campo de refugiados, anticipándose al invierno. Están llevando a cabo una intensa campaña sanitaria en la televisión y radio nacionales públicas y con la ayuda de interlocutores en ubicaciones clave en los campos. A pesar de ello, cada vez hay más rumores e información errónea circulando en el campo y la población de refugiados no quiere vacunarse. Los líderes tradicionales y religiosos de las comunidades (las fuentes de información de mayor confianza para los refugiados) no tienen información sobre el porqué de esta campaña de vacunación y tampoco han escuchado nada al respecto en el canal de radio que escuchan.*



**DESINFORMACIÓN:** *Se acerca un tifón, una comunidad de personas desplazadas internamente (IDP) se niega a evacuar sus refugios temporales en un campamento para ir a refugiarse a un lugar más seguro. Esta emergencia va a ocurrir en medio de un clima de desinformación que dura ya meses y que está afectando a la credibilidad del gobierno y que pone en tela de juicio la independencia de los actores humanitarios. Como resultado de estas campañas de desinformación, la comunidad de IDP no confía en la información ofrecida y cree que la evacuación es una estrategia para reubicar a las IDP a una región menos favorable.*

### **Agravación de otros riesgos de protección**

Los riesgos de protección relacionados con la información suelen agravar directamente otros riesgos de protección o fomentar mecanismos de defensa negativos que empeoran otros riesgos de protección. Por el contrario, garantizar un acceso seguro y significativo a información veraz puede ayudar a la reducción de otros riesgos de protección. Al centrarnos en el papel de la información en todos los riesgos de protección existentes, el análisis de protección se verá reforzado en cualquier contexto humanitario.

### **Ejemplos**

**NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:** *Una periodista que vive en una zona de conflicto ha escrito un artículo sobre la situación de la seguridad en su región. Tiene que recorrer varios kilómetros para tener acceso a internet, porque el grupo armado no estatal que tiene control sobre la zona ha destruido todas las infraestructuras de comunicación para evitar que la información entre y salga de la región. El recorrido es especialmente peligroso para las mujeres, pero prefiere hacerlo sola para evitar poner a nadie más en peligro. La mujer es atacada mientras va de camino. La negación de acceso a la información ha forzado a esa mujer a ponerse en riesgo para crear información, lo que ha derivado en una situación de violencia de género.*

**DESINFORMACIÓN:** *Las IDP jóvenes pertenecientes a una minoría lingüística no tienen acceso a la información sobre oportunidades laborales, ya que todas las ofertas de trabajo disponibles en los periódicos y en los tabloneros de noticias de las organizaciones humanitarias en el campo para IDP están escritos en el idioma de la comunidad de acogida. La juventud se apoya en un grupo de una red social donde se comparte dicha información en su idioma o donde las ofertas se traducen de forma automática. Diferentes jóvenes han respondido a un anuncio donde se ofrece trabajo en un barco pesquero y se montan en el barco para realizar una prueba. No se dan cuenta de que este anuncio ha sido creado específicamente como cebo y están siendo secuestrados por traficantes de seres humanos.*

Existen varias herramientas, incluyendo el [Marco analítico de protección](#) de GPC y el [Marco para los análisis de protección](#) de InterAction, que pueden ayudar con los análisis de una serie de riesgos de protección que podrían verse desencadenados o motivados por asuntos relacionados con la información. Un lienzo de riesgo (ver anexo 8) es una forma rápida para analizar un riesgo de protección, y así identificar en qué punto podría estar contribuyendo a él la información.

### **Proliferación de la información errónea y de los rumores**

Vuelve al apartado de *desinformación, información errónea y rumores* para más información.

Los actores locales de información deberían monitorizar la información errónea y los rumores en línea y fuera de línea, puesto que esto puede ser una señal de que existan riesgos de protección relacionados con la información. También porque es muy probable que contribuyan a que se generen mecanismos de adaptación negativos, así como a otros riesgos de protección.

#### **Ejemplos**

##### **NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:**

*Por medio de requisitos para la financiación, la comunidad internacional pone presión sobre las organizaciones humanitarias para frenar toda la información que pudiera contribuir a la migración irregular, incluyendo la distribución de mapas que podrían ayudar con el viaje a través de los países de tránsito. Como resultado, los rumores (incluyendo la desinformación y la información errónea) sobre rutas seguras está aumentando en las localidades fronterizas y en línea. Las personas en situación de movilidad humana se ven forzadas a depender de fuentes en las que no confían necesariamente para acceder a la información, lo que aumenta su vulnerabilidad a los riesgos de protección, como la explotación y la trata.*



**DESINFORMACIÓN:** *Durante unas elecciones presidenciales en las que los dos candidatos principales representan dos de las principales etnias del país X, surge una campaña de desinformación en medio de un clima de miedo entre los miembros de una etnia. Las redes sociales se inundan de publicaciones que aseguran que, durante la primera vuelta, muchos miembros de esa etnia han sido atacados cuando iban al centro electoral, que les han entrado a robar en casa mientras estaban votando y que las autoridades locales no tienen la capacidad para proteger al país de dichas amenazas. Nadie ha sido testigo directo de esos acontecimientos y la información parece estar solo disponible en redes sociales. La gente, preocupada, pero sin la certeza de que esto sea cierto, comparte esta información de forma activa con sus familiares y amigos.*

## ii. Sinergias entre desinformación y negación del acceso a la información

La negación de acceso a la información es un factor de la desinformación: cuando las necesidades de información de las comunidades afectadas no se cubren debido a que no pueden acceder a información veraz de forma segura y significativa, se vuelven vulnerables a las campañas de desinformación a la hora de compartir y buscar información. Asimismo, la desinformación también motiva la negación de información: cuando hay campañas de desinformación, la capacidad de las comunidades afectadas para acceder a información veraz se ve reducida. Esto puede observarse en dos casos prácticos sobre riesgos de protección relacionados con la información, presentados en la sección B de este módulo. Por lo tanto, es importante que, en todos los casos, analicemos no solo la negación de acceso a la información y la desinformación, sino que tratemos de entender la relación que existe entre ellos en cada contexto en particular.



# Sinergias entre desinformación y negación del acceso a la información

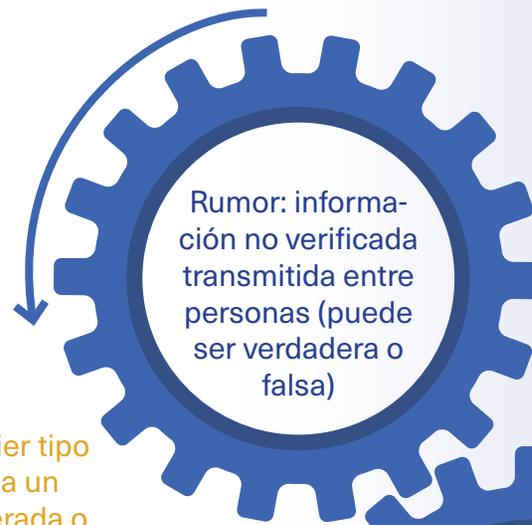
Una comunidad que comparte información errónea sobre la seguridad o la existencia oficial de refugios públicos situados en su barrio tiene como consecuencia que un grupo de gente desplazada no encuentre información fiable y prefiera no refugiarse en esos refugios públicos por miedo.



Negar el acceso a la información dificulta la verificación de cualquier tipo de información y, por lo tanto, crea un espacio para la circulación deliberada o accidental de información errónea.



La desinformación, la información errónea y los rumores dificultan la verificación y la identificación de información veraz y, por lo tanto, ponen barreras para crear, compartir y obtener información veraz.



Un gobierno no ofrece información sobre salud pública en el idioma hablado por los grupos minoritarios de su país, lo que motiva la creación de un rumor que únicamente un miembro de cada familia tiene derecho a recibir asistencia sanitaria en un hospital público



## Convertir los resultados en recomendaciones

Al analizar los datos recopilados por las herramientas (hay una lista de modelos de herramientas de recopilación de datos disponible en la tabla a continuación) para responder preguntas recogidas en el IPAF, deberías identificar las formas de abordar cada uno de los factores que contribuye a un riesgo de protección. Por ejemplo, si el gobierno confunde a la población sobre una situación de seguridad en su lugar de origen con el fin de coaccionarlos a que regresen, podrías ofrecer información alternativa o defender su situación ante el gobierno. Si la gente no tiene acceso a internet y, por lo tanto, no puede acceder a la documentación oficial sobre derechos o legislación civil que necesita, podrías ofrecerle conexión a internet o ayudar con formas alternativas de acceso a ese servicio. Si las personas son vulnerables a la información falsa sobre rutas seguras para la movilidad, porque no hablan el idioma en el que se está compartiendo la información veraz, podrías identificar formas de ofrecer dicha información en todos los idiomas necesarios. Estas respuestas deberían estar dirigidas a asuntos identificados en una serie de intervenciones, que pueden incluir una programación nueva, el ajuste del trabajo actual, los esfuerzos de políticas e incidencia, así como las intervenciones colectivas. Deberías haber identificado diferentes factores de riesgo que haya que cambiar de forma activa, incluyendo algunos que podrían no ser tan realistas ni estar dentro del alcance para ti o para los actores sobre los que podrías tener influencia inmediata. Es importante empezar por identificar los aspectos que hay que cambiar para modificar los riesgos de protección para, a continuación, llevar a cabo un proceso de priorización para identificar qué acciones son factibles a corto, medio y largo plazo.

Es probable que las acciones necesarias para contribuir a la reducción de los riesgos de protección sean diversas y requieran la colaboración de actores humanitarios, medios de comunicación locales y otros. Pero sin un análisis, toda estrategia podría resultar ineficiente e incluso podría causar un daño. Esto puede hacerse, por ejemplo, mediante recomendaciones dirigidas a múltiples actores y partes involucradas, dependiendo de quién haya estado involucrado en el propio proceso de análisis.

Internews ha desarrollado estos modelos junto con los miembros de las comunidades desplazadas y los medios locales en Irak, Mali y Filipinas.

Anexos	Enlaces con pautas / objetivos
Anexo 3 - Herramienta para guiar los debates de los grupos focales comunitarios	La herramienta para guiar debates de grupos focales está diseñada para recopilar datos de la comunidad, sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información.
Anexo 4 - Herramienta de encuesta de hogares	Esta herramienta puede usarse para llevar a cabo encuestas con una comunidad específica o con la población en general para entender la forma en la que crean, buscan y comparten información. Su intención es ayudar a identificar qué aspectos suponen una mayor amenaza al hacerlo.
Anexo 5 - Herramienta de entrevista a informantes clave	Las entrevistas detalladas e individuales con ciertos proveedores de información dentro de la población afectada y en la comunidad de acogida ofrecen una oportunidad para obtener información sobre los riesgos de protección que pueden ser demasiado delicados para tratarlos en un debate de grupo focal (DGF).



Anexo 6 - Herramienta para guiar los debates de los grupos focales con medios de comunicación

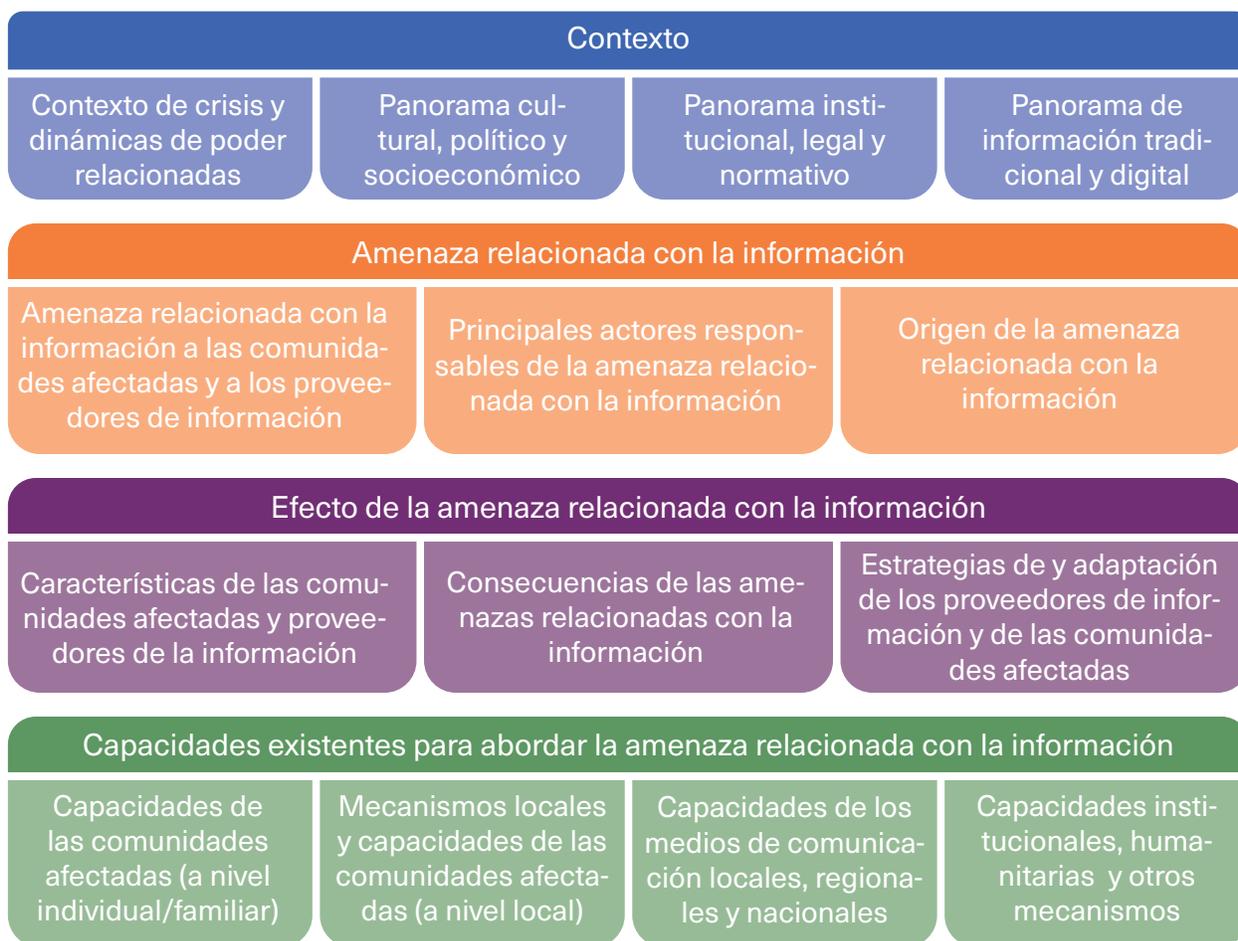
La herramienta para guiar debates de grupos focales está diseñada para recopilar datos de gente que trabaje en los medios de comunicación, sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información.

## Casos prácticos

Los siguientes casos prácticos son ejemplos extraídos de análisis reales de protección de ecosistemas de la información, completados gracias a la recopilación de datos, de acuerdo con el contenido de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información (IPAF). Los análisis se centran en los pilares secundarios especialmente relevantes para el contexto del país A (contexto de negación de información), para el país B (contexto de desinformación y de información errónea) y para el país C (mecanismos de quejas y comentarios).

**El color del texto en los siguientes casos prácticos coincide con el pilar IPAF con el que se relaciona el texto.**

### **i** **IPAF** MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



## Caso práctico I: negación de información

*En el país A, la información está restringida de forma deliberada en un campo local para personas desplazadas internamente (IDP). Las IDP aseguran que no tienen acceso a información sobre asuntos esenciales a pesar de haber buscado esta información a través de diferentes canales y de haber preguntado a múltiples fuentes. No cuentan con información sobre servicios de ayuda, perspectivas de volver a sus casas ni seguridad, lo que limita su derecho de retorno y de tener un acceso significativo a servicios de ayuda.*

*Por lo que parece, el director local encargado de la supervisión del campamento es la persona que está restringiendo la información de forma deliberada. El director les dijo a algunos residentes que habían sido seleccionados para recibir ayuda, pero que no podían compartir esa información con familiares ni amigos y que, si lo hacían, se les eliminaría de la lista de distribución. Una vez distribuida la ayuda, el director se quedó un porcentaje para sí mismo.*

*Además de una negación directa de la información, esta se encuentra restringida por el contexto general del país A. Las personas se vieron desplazadas a raíz de un conflicto entre el gobierno y una milicia armada hace cinco años.*

*La reconstrucción de las zonas afectadas es mínima y la mayoría de las IDP no han podido regresar a sus hogares. Además de tener que lidiar con el trauma provocado como consecuencia del conflicto, las IDP también se enfrentan a discriminación por parte del gobierno local.*

*El panorama de los medios de comunicación es diverso en el país A, pero a pesar de que la constitución del país garantiza la libertad de prensa, es común que el gobierno use esta legislación para acosar a las organizaciones de medios de comunicación y a los periodistas. Estos han intentado denunciar estas prácticas, pero suelen autocensurarse y, en ocasiones, dejan de cubrir noticias sobre temas específicos a raíz de haber recibido amenazas. Como resultado, tienden a evitar la cobertura de asuntos relacionados con la reconstrucción posconflicto y el retorno de las*

*IDP, lo que se traduce en que estas últimas no tengan acceso a esta información tan necesaria para ellos.*

*La ayuda humanitaria se ha visto reducida en el país A en los últimos años, lo que reduce el espacio para que las organizaciones humanitarias actúen como proveedores de información, incluso para las IDP. En su lugar, el director local supervisa todas las operaciones en el campamento para IDP, desde la divulgación de información, a la distribución de ayuda, pasando por el tratamiento de quejas y comentarios. Las IDP consideran que el director está relacionado con familias poderosas de la zona y, como consecuencia, le tienen miedo. Los residentes han mencionado que evitan hacer preguntas o presentar quejas al director por miedo a ser expulsados del campamento, pero quieren preguntar sobre los criterios de selección de beneficiarios y quejarse sobre el mal trato que reciben.*

*Las IDP residentes también han señalado un bajo nivel de alfabetización informacional. La necesidad de ayuda y de información relacionada es tal que las personas suelen creerse las publicaciones que ven en línea anunciando servicios de ayudas y no verifican dicha información. Estas personas invierten tiempo y recursos en recopilar toda la documentación y en desplazarse a los lugares donde se han anunciado las ayudas, pero al llegar ahí, descubren que la información es falsa. Esta dinámica les hace estar en un riesgo mucho mayor de coacción, acoso y fraude a la hora de buscar servicios e información, y su capacidad para mejorar la situación es limitada.*

*Los residentes de los campamentos han notificado a las ONG sobre el comportamiento del director y la falta de información en los campamentos, pero no han notado que se haya tomado ninguna medida al respecto. La gente en general no confía en el director del campamento, pero sí que confía, y mucho, en las estaciones de radio locales. No obstante, una confianza demasiado profunda en la radio podría generar una serie de amenazas en cadena: los medios locales tienden a autocensurarse y a evitar ciertos temas que podrían considerarse controvertidos por parte del*



*gobierno y de las familias importantes de la zona, lo que crea más lagunas de información.*

*Además de las emisiones de radio, las IDP confían profundamente en los líderes tradicionales y religiosos, y en los representantes de la comunidad, como mujeres y líderes jóvenes.*

*No obstante, estos líderes experimentan las mismas amenazas que las IDP y no se sienten cómodos a la hora de compartir información de forma pública o de pedir rendición de cuentas al gobierno, ni siquiera de forma privada.*

**En este caso, el riesgo de protección relacionado con la información es la negación de información y las amenazas adicionales podrían resumirse de la siguiente manera:**

- *Violencia:* amenaza de violencia contra los medios de comunicación locales que están cubriendo temas delicados (específicamente la financiación pública para apoyar a que las IDP regresen a sus hogares) y cuando las IDP expresan sus inquietudes sobre el director local o hacen preguntas sobre el criterio de las ayudas o el retorno.
- *Coacción:* los miembros de las comunidades afectadas se ven forzados a compartir parte de la ayuda con el director local.
- *Privación deliberada:* el director local oculta información de forma deliberada para desviar las ayudas y controlar las dinámicas del campamento.

**Efecto del riesgo de protección relacionado con la información:** Negación de acceso a los recursos e impedimento de retorno (como consecuencia las IDP no tienen la capacidad de tomar decisiones informadas).

### **Recomendaciones:**

Algunos ejemplos de este caso podrían ser:

- *Para los trabajadores humanitarios:* invertir en esfuerzos de alfabetización informacional para ayudar a que las IDP puedan comprobar la información con la que se encuentran sobre servicios de ayuda.
- *Para los trabajadores humanitarios:* establecer un mecanismo comunitario de recogida de comentarios y opiniones (CFM, por sus siglas en inglés) que no esté gestionado por el director local, sino por una tercera parte independiente, como una ONG o una organización de la sociedad civil. Organizar sesiones de comunicación con los beneficiarios para informarles de que este mecanismo es independiente e identificar formas para asegurar que el director lo apoye.
- *Para los medios de comunicación:* buscar oportunidades para informar de forma segura sobre temas relevantes para las IDP y, así, ayudar a subsanar las carencias informacionales existentes, como por ejemplo proveer de información sobre servicios de ayuda disponibles o eventos que están ocurriendo en sus lugares de origen. , Para los medios de comunicación y los trabajadores humanitarios: ampliar el uso de la radio para transmitir información veraz sobre la disponibilidad de ayuda.



## Caso práctico 2: información errónea y desinformación

*El país B lleva más de una década sumido en una crisis humanitaria y las condiciones de seguridad son cada vez peores. Estas condiciones están afectando profundamente la capacidad de los medios de comunicación de transmitir información y están dificultando un acceso más amplio a la misma. Las condiciones son especialmente calamitosas para las personas desplazadas internamente (IDP) a quienes les falta la información necesaria para tomar decisiones informadas sobre si es seguro o no regresar a sus hogares.*

*La situación de seguridad es tensa, lo que lleva a que tanto las comunidades que necesitan información como los periodistas se autocensuren. Los periodistas tienen miedo de informar sobre el empeoramiento de la seguridad por miedo a represalias de los grupos armados y del gobierno. La financiación gubernamental a los medios locales se ha reducido de forma radical en los últimos años y existe una creciente presión para que se haga una «cobertura patriótica» de los asuntos locales para poder mantener la financiación restante. Los grupos armados están presentes en los centros para IDP y en las zonas colindantes. Las IDP se autocensuran y evitan compartir novedades sobre las condiciones locales con el fin de evitar una reacción violenta de estos grupos. También usan un lenguaje en clave para hablar sobre ciertos temas por teléfono o en los centros para IDP. A pesar de ello, la gente ha mencionado tener una sensación de inseguridad tras compartir información.*

*La violencia y la discriminación suelen centrarse en los grupos más marginalizados dentro de las comunidades de IDP. Las mujeres suelen ser objeto de intimidaciones y acoso tras las distribuciones humanitarias y, en ocasiones, se ven forzadas a dar parte de la ayuda por motivos de seguridad. Por miedo a represalias o a ser retiradas de las listas de distribución, prefieren mantener estas prácticas en silencio cuando las organizaciones realizan encuestas de satisfacción.*

*Hay información negativa circulando en internet sobre las comunidades desplazadas de etnias minoritarias, lo que afecta aún más a la cohesión social con las comunidades de acogida.*

*Estas dinámicas no solo afectan al acceso de las personas a la ayuda y a la seguridad, sino que limitan aún más la difusión de la tan necesaria información entre las redes sociales tanto en línea como fuera de línea.*

*Estas condiciones empeoran con las campañas de desinformación que suelen circular en las redes sociales del país B, muchas de las cuales están dirigidas a influir en la opinión pública sobre temas relativos a los actores internacionales presentes en el país, incluyendo los actores humanitarios. El gobierno guarda silencio ante estas campañas e incluso ha contribuido a limitar el entorno de la información expulsando a algunas agencias y actores de ayuda internacionales en los últimos meses.*

*Además de la desinformación y a causa de la negación de información relacionada con la seguridad, a las IDP les llegan rumores y pistas falsas sobre la situación de seguridad en sus lugares de origen. Al no contar con información veraz, algunas IDP han resultado heridas a manos de grupos armados al volver a sus hogares. Aunque hay alguna información de seguridad relevante de fuentes de noticias internacionales en línea, estas suelen estar en francés o en inglés, por lo que solo son accesibles para una parte de la comunidad. Por su parte, el gobierno no está haciendo ningún esfuerzo por ofrecer información veraz relativa a la seguridad.*

*La capacidad de la comunidad humanitaria de ofrecer información o exigir responsabilidades se ha visto limitada por las recientes restricciones del gobierno sobre las actividades de ayuda. Para empeorar las cosas, los medios locales no confían demasiado en las ONG: sienten que no se les toma en serio y que solo colaboran con ellos cuando les interesa a las ONG.*

*Como consecuencia de estas dinámicas, la gente tiende a confiar sobre todo en sus familiares y en los líderes sociales de sus comunidades. Pero incluso los líderes locales han expresado tener dificultad para acceder a la información, ya que reciben amenazas similares a las del resto de miembros de la comunidad, limitando la eficiencia de este enfoque a la hora de subsanar totalmente las carencias.*



**En este caso, el riesgo de protección relacionado con la información es la desinformación y las amenazas podrían resumirse de la siguiente manera:**

- *Violencia:* violencia contra periodistas y medios de comunicación que no comparten la narrativa informativa del gobierno y de los grupos armados no gubernamentales, así como la amenaza de violencia contra la población civil que quiere compartir información sobre la situación de seguridad.
- *Coacción:* los actores humanitarios se han visto forzados a restringir la información disponible públicamente para evitar perder el derecho de ofrecer asistencia a las comunidades afectadas en ese país.
- *Privación deliberada:* el gobierno y los grupos armados no comparten información veraz sobre cuestiones de seguridad.

**Efecto del riesgo de protección relacionado con la información:** Las campañas de desinformación y de información errónea que agravan la negación de acceso a la información provocan ataques a civiles y a objetos civiles, así como ejecuciones ilegales (las IDP que regresan a una zona de conflicto debido a la desinformación y a la información errónea relativa a la seguridad en sus lugares de origen).

**Recomendaciones:**

Teniendo en cuenta el contexto operativo en el país B y el alto grado de censura y coacción de los actores de la información, debería realizarse una evaluación completa de riesgo para cualquier intervención propuesta, con el fin de sopesar los riesgos y beneficios (ver un modelo básico de evaluación de riesgo en el anexo 2).

- *Para los trabajadores humanitarios:* trabajar para identificar formas de compartir información veraz con las IDP sobre la situación en sus lugares de origen (basada en las fuentes y canales de información más fiables y accesibles) y trabajar para establecer planes para soluciones sostenibles, que se centren en la toma de decisiones informada (concienciar al gobierno de las consecuencias de la brecha de información y abogar por que haya más información relacionada con la seguridad).
- *Para los trabajadores humanitarios:* establecer teléfonos de pago u otras alternativas gratuitas dentro de los campamentos de IDP para ayudar a las IDP y evitar que viajen a zonas con un alto nivel de conflicto para contactar con sus familiares.
- *Para los medios de comunicación:* asegurar que los periodistas están tomando todas las medidas necesarias para protegerse a sí mismos y reducir las oportunidades de coacción por parte del gobierno lo máximo posible.
- *Para los medios de comunicación:* plantearse ofrecer traducciones de los medios internacionales que están informando sobre asuntos relevantes para las comunidades locales, siempre y cuando hacerlo no cree riesgos adversos.



### Caso práctico 3: mecanismos de queja y comentarios

Para más información sobre los mecanismos de retroalimentación, queja y comentarios, así como las formas de adaptar tu trabajo para evitar crear o empeorar los riesgos de protección, ver el módulo 2 «Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar».

*En el país C, casi todas las ONG han establecido buzones de quejas y comentarios en sus centros para que hagan uso de ellos los beneficiarios y otros residentes. No ofrecen ninguna 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 hacen preguntas sobre una serie de temas, incluyendo seguridad y salud mental. Cuando la situación lo permite, dividen los grupos por género y separan a las IDP del resto de residentes. Pero los recursos son limitados, por lo que a veces reúnen a todo el mundo el mismo DGF.*

*Una encuesta reciente ha mostrado que la mayoría de los refugiados del país C 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, por su parte, se mostraban especialmente reticentes a la hora de aportar sus opiniones por miedo a ser vistas como desagradecidas. 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 C, 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 C, porque la mayor parte de sus lectores 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. Aunque los medios de comunicación locales permiten que las personas compartan sus opiniones a través de su página web o cuentas en redes sociales, no ofrecen la opción de compartir las opiniones en persona, para que la gente que no disponga de acceso a internet pueda también ofrecer sus opiniones.*

**En este caso, estamos ante un caso de información desde el punto de vista del acceso seguro y significativo a los mecanismos de quejas y comentarios.**

**Recomendaciones:** Dado que este caso se centra específicamente en los mecanismos de retroalimentación, queja y comentarios, las recomendaciones podrían también centrarse en las deficiencias de los métodos existentes y las áreas en las que dichas prácticas podrían suponer riesgos para la comunidad o impedir una participación activa.

- *Para los 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 las opiniones o las quejas en caso de que sientan que no se están cubriendo sus necesidades. Siempre que sea posible, evitar mezclar los DGF para que todas las personas se sientan totalmente cómodas a la hora de aportar comentarios y usar el idioma de preferencia de la persona que está aportando las opiniones.
- *Para los medios de comunicación:* examinar opciones para recibir comentarios del público a través de un teléfono de asistencia o en persona, como, por ejemplo, a través de eventos comunitarios o encuestas. Asegurarse de que hay opciones claras para elevar las opiniones o las quejas en caso de que sientan que no se están cubriendo sus necesidades.



## Buenas prácticas para fortalecer un acceso seguro y significativo a una información veraz

Los hallazgos de los análisis a través de consultas con la comunidad y con el proveedor de información, así como de información secundaria, se traducirá en una serie de respuestas concretas enfocadas a abordar los riesgos identificados. Es probable que estas respuestas incluyan elementos que pueden llevar a cabo los actores humanitarios, así como acciones que pueden hacer los medios locales u otros proveedores de información para abordar los riesgos.

Como los riesgos de protección son específicos de cada contexto, esta guía no puede establecer una lista de recomendaciones predefinidas. No obstante, existen buenas prácticas dentro de la respuesta humanitaria que podrían reducir la amenaza de la negación de acceso a la información o la desinformación, reducir la vulnerabilidad de la comunidad e incrementar la capacidad de la comunidad para mitigar dichas amenazas. A medida que se desarrollan estrategias, es importante identificar el amplio abanico de partes involucradas que podrían estar en una buena situación para implementar una respuesta. Es muy probable que esto incluya actores de protección y humanitarios, así como medios locales, pero también podría incluir a la sociedad civil, a los actores de desarrollo, al gobierno local y a otros. Crear una colaboración ayudará a la eficacia de cualquier estrategia de respuesta.

### **Desarrollo de capacidades de los actores humanitarios y otros actores de la información**

Deberían destinarse tiempo y recursos para construir la capacidad de gestión y equipos de primera línea para ofrecer asistencia humanitaria o información a la comunidad afectada. La formación debería centrarse tanto en lo que se hace para aumentar el acceso seguro y significativo a información veraz como en asegurar que no se crean riesgos adicionales durante el proceso.

### **Compromiso de la comunidad y respuesta de protección basadas en la comunidad**

Trabajar con las comunidades para identificar estrategias basadas en la comunidad y, así, aumentar su propia seguridad es una actividad fundamental en las intervenciones de protección basadas en la comunidad. Basándote en tu análisis de protección, es importante identificar las estrategias dirigidas por la comunidad que podrían contribuir a la reducción de riesgos de protección relacionados con la información.

Algunos ejemplos de respuesta podrían incluir:

- Usando tu análisis de protección, trabaja en la concienciación dentro de las comunidades afectadas para permitir la identificación de actores malintencionados, así como en formas para mitigar la propagación de la información errónea. Por ejemplo, podrías organizar sesiones con la comunidad para que la gente comparta sus

experiencias a la hora de reconocer información errónea y mostrarles cómo compartir información más veraz. También puedes trabajar con grupos comunitarios para concienciar sobre noticias falsas particularmente peligrosas que se hayan identificado a través de actividades de escucha social o de rastreo de rumores.

- Concienciar sobre los riesgos digitales con grupos de la comunidad especialmente marginados. Si tu análisis ha identificado que un grupo en particular está expuesto a un mayor riesgo en línea, podrías llevar a cabo acciones específicas de concienciación sobre seguridad digital básica: cómo proteger tu información personal, cómo distinguir los grupos cerrados en redes sociales de los abiertos, cómo fortalecer la protección de las contraseñas, etc.

### **Incidencia y políticas**

Es muy probable que algunas estrategias de respuesta requieran un trabajo de incidencia o de compromiso político para cambiar las políticas que afectan a los riesgos de protección. Las políticas relativas a los medios, a la libertad de expresión, a la privacidad en internet o el bloqueo al acceso a internet, entre muchas otras, pueden identificarse como elementos que contribuyen a los riesgos de protección relacionados con la información. Para los actores humanitarios, esto podría suponer la identificación de los actores de desarrollo, de la sociedad civil o de los medios de comunicación que ya se encuentran trabajando en cuestiones de políticas relevantes, el entendimiento de la forma en la que su trabajo puede contribuir a reducir los riesgos de protección, el planteamiento de colaboraciones o la realización de trabajo de incidencia específico.

### **Servicios**

A veces, un análisis podría identificar una brecha concreta en los servicios que agravan o desencadenan riesgos de protección relacionados con la información. Es posible que la gente sencillamente necesite un teléfono o dinero para acceso a datos / internet, o acceso a internet inalámbrico, o incluso un espacio seguro para leer noticias. O es posible que sea necesario hacer ajustes a servicios específicos ya existentes, por ejemplo, en cuanto al idioma, la ubicación o métodos de difusión. A veces, la solución a un riesgo de protección relacionado con la información no pasa necesariamente por la producción de información.

Algunos ejemplos de respuesta podrían incluir:

- Ayudar a que haya una mayor conectividad a internet o aumentar la conectividad segura de las personas a través de la provisión de espacios seguros para el uso de internet. Lo que hace que un espacio sea más o menos seguro variará según el contexto, pero puede tratarse, por ejemplo, de que las mujeres tengan acceso

a internet fuera de sus hogares, de que la gente pueda acceder a internet en un espacio con otros servicios, para gozar de privacidad a la hora de buscar contenidos concretos, o un espacio que tenga mayores medidas integradas de protección y apoyo digitales.

- Aumentar las opciones disponibles de idioma para acceder a servicios, como los servicios de salud o de documentación civil.
- Aunque el gasto mínimo de la cesta de la compra de un hogar calculado en una respuesta humanitaria (normalmente por parte de un grupo de trabajo sobre efectivo) incluye costes de comunicación, una provisión adicional de efectivo podría ayudar a abordar otras barreras de acceso a la información, tal como la compra o reparación de dispositivos de comunicación, la carga de dispositivos de comunicación o la cobertura de costes relacionados con la obtención de documentación legal (que suele ser un prerrequisito para poder adquirir una tarjeta SIM). En caso de efectivo para protección, este servicio debería ser parte de una respuesta de gestión de casos exhaustiva que esté adaptada a las necesidades de la persona / el hogar.

### **Cómo organizar canales y plataformas**

Tu análisis de protección debería incluir hallazgos sobre el entendimiento de los canales y plataformas de confianza que la gente usa para acceder a la información, así como los riesgos específicos relacionados con estos. Algunas estrategias de respuesta pueden incluir tratar los asuntos dentro de los canales y plataformas.

Algunos ejemplos incluyen:

- Una estrategia clave de respuesta es brindar apoyo a la comunidad afectada para que acceda a los canales que considera los más seguros. Ten en cuenta la ubicación física de las reuniones públicas y ofrece opciones privadas. Para los canales en línea, asegúrate de estar usando aquellos que haya seleccionado la comunidad afectada en lugar de escoger los que sean más cómodos para ti. Para más ayuda sobre plataformas seguras en línea, ver la sección del módulo 2 sobre seguridad y dignidad.
- Asegúrate de que haya una variedad de opciones de canales de colaboración con la comunidad, ya que no todo el mundo será vulnerable ante los mismos riesgos.
- Informa a los miembros de la comunidad sobre el nivel de privacidad que les ofrece cualquier canal o plataforma en concreto. Esto ayuda a que las personas no partan de supuestos que puedan ponerlas en riesgo.

- En caso de que haya sospechas de que la información errónea que está contribuyendo a los riesgos de protección emane de ciertas plataformas o canales, plantéate desarrollar una estrategia para confrontar o gestionar esta situación. Esto podría pasar por identificar al actor oportuno (p. ej., medios locales o la sociedad civil) que pueda ofrecer formas alternativas de información fiable sobre un tema concreto.

### Contenido

En ocasiones es el propio contenido el que contribuye a los riesgos de protección, como pueden ser la información falsa y la desinformación. Tus estrategias de respuesta deberían tener en cuenta las formas de abordar este contenido apoyando la provisión de fuentes alternativas de información segura.

- Considera los enfoques holísticos para ofrecer alternativas a la información errónea que derive en riesgos de protección. Esto puede incluir la búsqueda y entendimiento de información errónea, la identificación de los factores que llevan a que se integre en la comunidad afectada y la identificación de formas para ofrecer fuentes y canales de información alternativos que podrían contrarrestarla. Esto podría incluir acciones tan sencillas como ofrecer información veraz sobre cómo acceder a ciertos servicios, apoyar a los medios locales para que ofrezcan un mayor análisis en el contexto de seguridad y permitir, así, que las personas tomen decisiones bien informadas, contrarrestar las narrativas de los actores armados que puedan derivar en un desplazamiento preventivo o el reclutamiento de menores, entre muchas otras opciones.
- Ten en cuenta el nivel de alfabetización, de alfabetización informacional y de alfabetización digital que puede hacer que las personas sean vulnerables a ciertos tipos de información errónea. Las respuestas pueden incluir la provisión de información y apoyo a la alfabetización mediática entre los medios de la comunidad, especialmente dirigido a atajar las formas más peligrosas de información errónea y desinformación.

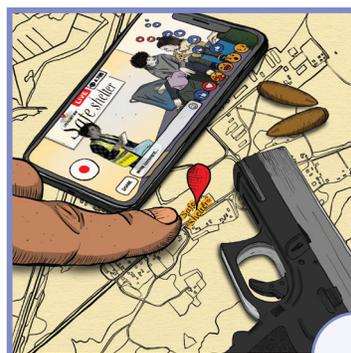
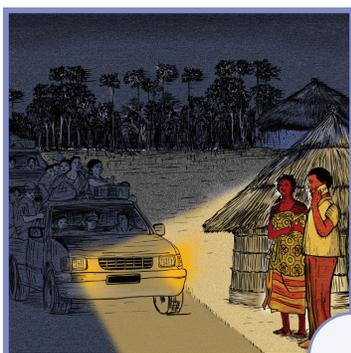
---

## Fin del módulo 3



# Módulo 4

Reducir el daño: una guía para los medios de comunicación y profesionales del periodismo durante emergencias



## La información salva vidas

- 1 Una periodista graba un ataque en su barrio con el fin de sacar a la luz estos abusos.
- 2 Un medio de comunicación comparte de forma pública en redes sociales una publicación donde se homenajea/promociona un centro de acogida para mujeres y menores.
- 3 Una familia decide quedarse en una zona propensa a los desastres basándose en información recibida de parte de una fuente fiable.

## La información puede poner a la gente en riesgo

- 4 Grabar acontecimientos para crear información puede ser delicado y podría poner a la periodista en el centro de los ataques.
- 5 Si la alfabetización digital es baja, se podría estar revelando, sin quererlo, la ubicación del centro de acogida, poniendo en riesgo a las mujeres y a los menores que viven ahí. aque
- 6 Una familia podría decidir quedarse en una zona peligrosa e ignorar las advertencias de emergencia oficiales, basándose en información de una fuente de su confianza, pero poco fiable.

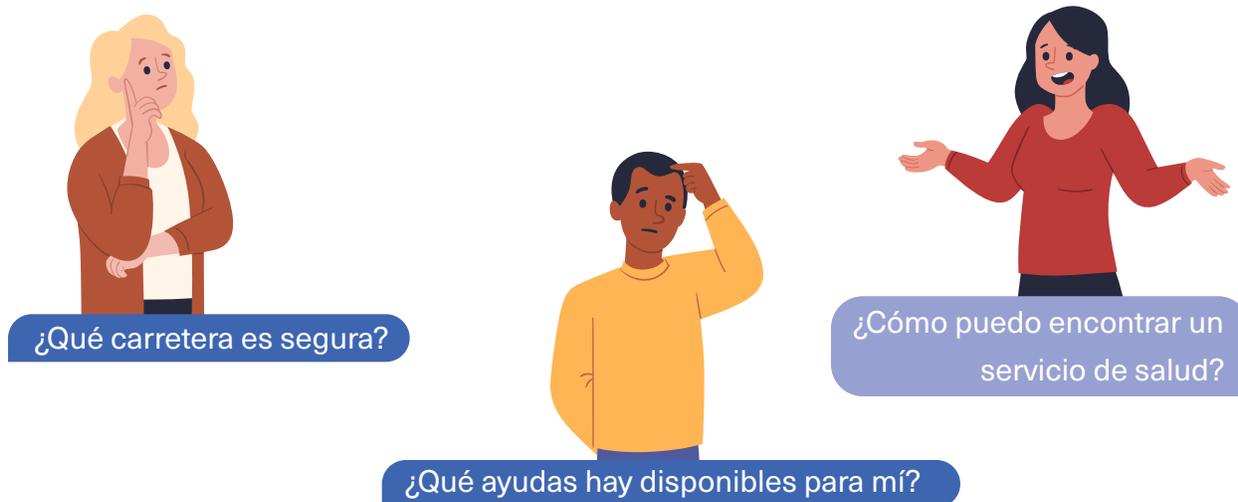
# Contenidos del módulo 4

Introducción.....	99
<b>¿Para quién es este manual? .....</b>	<b>100</b>
<b>¿Por qué hemos creado este manual?.....</b>	<b>100</b>
¿Qué son los riesgos de protección? .....	101
¿Cuáles son los riesgos relacionados con la información? .....	104
Medios de comunicación seguros y responsables: ¿cómo podemos proteger a nuestro público con nuestras prácticas?.....	107
<b>Violaciones de la privacidad .....</b>	<b>109</b>
<b>Entrevista a supervivientes de experiencias traumáticas.....</b>	<b>111</b>
<b>Hablar sobre menores.....</b>	<b>112</b>
<b>Contribución al prejuicio, a la división y al discurso de odio.....</b>	<b>114</b>
<b>Periodismo adaptado a los conflictos.....</b>	<b>114</b>
<b>Participar en la información errónea o desinformación, o crearla .....</b>	<b>115</b>
<b>Falta de diversidad y representación .....</b>	<b>116</b>
<b>Plataformas en línea.....</b>	<b>116</b>
Evaluación de la programación segura .....	119
<b>Proceso de evaluación de una programación segura en 5 pasos:.....</b>	<b>119</b>
Escenarios .....	122



# Introducción

Este manual está diseñado para brindar apoyo a profesionales del periodismo y a otros trabajadores de los medios de comunicación que trabajan en contextos humanitarios. Las comunidades impactadas por las crisis tienen una necesidad urgente de recibir información de calidad que les ayude a tomar decisiones.



Los medios de comunicación se ven impactados por las crisis humanitarias de múltiples formas y se enfrentan a muchos retos a consecuencia de ello. El daño a las infraestructuras y a los equipos, las limitaciones de acceso a las zonas afectadas y las preocupaciones relacionadas con la seguridad tanto propia como de sus empleados, hacen que trabajar en estos contextos sea mucho más complejo. Además, los medios de comunicación suelen acabar ejerciendo un doble papel de reporteros de crisis y de miembros de la comunidad afectada. Por ello, necesitan establecer un equilibrio entre cumplir con sus responsabilidades profesionales y lidiar con los impactos personales de la crisis.

Los medios de comunicación pueden desempeñar un papel fundamental en el empoderamiento de las comunidades afectadas, animándolas a tomar decisiones informadas basadas en información que sea accesible de forma segura y significativa. Pueden destacar las necesidades y preocupaciones de la comunidad, compartir información práctica y exigir una rendición de cuentas a las autoridades. Los medios de comunicación también pueden apoyar iniciativas que fortalezcan el entendimiento de las comunidades afectadas sobre los riesgos de protección relacionados con la información, para que los individuos puedan sopesar mejor los riesgos y beneficios cuando tengan necesidades de información. Los medios de comunicación que operan en estos entornos tienen la responsabilidad de garantizar que sus prácticas no contribuyen a los riesgos a los que se enfrentan las comunidades afectadas.

Este manual ofrece un análisis exploratorio introductorio sobre los riesgos y amenazas a los que las comunidades podrían enfrentarse relativos al acceso, a la generación y al intercambio de

información. También ofrece pautas para que los trabajadores de los medios entiendan y mitiguen de forma efectiva estos desafíos en sus prácticas de comunicación. El objetivo es fomentar la creación de unos medios de comunicación que no solo garanticen la dignidad de las comunidades afectadas por las crisis, sino que promuevan la seguridad y el respeto de las mismas.

## ¿Para quién es este manual?

Este manual está diseñado para periodistas, personal de los medios de comunicación y creadores de contenido que pudieran estar trabajando en un contexto humanitario. Esto puede incluir los medios locales (de una zona local que podría haberse visto directa o indirectamente afectada por la crisis), los medios nacionales (del país donde esté sucediendo la crisis, pero que no necesariamente pertenezcan a la región impactada por dicha crisis) y los medios internacionales (que informan de la crisis al público internacional). El objetivo principal de este manual es brindar apoyo a aquellos que vayan a estar informando directamente sobre las personas impactadas por la crisis, mediante la realización de entrevistas, fotografías o vídeos. Estos principios de base también sirven como guía para editores, propietarios u otros responsables de alto nivel dentro los medios, que les ayudarán a considerar y a abordar de forma proactiva los posibles riesgos provocados por sus prácticas de producción y políticas en las comunidades vulnerables.

## ¿Por qué hemos creado este manual?

This manual is part of a suite of resources for media, civil society and aid workers that aim to help those working in humanitarian contexts to identify and mitigate risks and threats related to accessing, sharing, creating and obtaining information.

- *Módulo 1 - Primeros pasos: quién, cómo y por qué involucrarse en crear ecosistemas de información más seguros.* Este módulo es una introducción a la guía e incluye terminología clave así como preguntas frecuentes para guiar a todo tipo de actores de la información en el uso de los módulos en función de sus necesidades y objetivos.
- *Módulo 2 - Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar.* Este módulo apoya a las organizaciones humanitarias y a otros actores de la información, incluyendo los medios locales, para que entiendan los riesgos que su trabajo podría acarrear, así como las soluciones para mitigar dichos riesgos. También habla sobre el acceso significativo a la información y las mejores prácticas para garantizar la rendición de cuentas a la comunidad. Los actores humanitarios reconocerán el paralelismo con los principios generales; otros actores de la información obtendrán recursos que podrían ser útiles para su trabajo y facilitarían la colaboración con otros actores humanitarios.



- *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico.* Este módulo está diseñado para apoyar a los actores humanitarios y otros actores de la información para que lleven a cabo un análisis de protección del ecosistema de la información, con el fin de identificar actividades que reduzcan los riesgos de protección relacionados con la información a la hora de realizar programas relacionados con la misma. Incluye un marco que recopila todos los datos necesarios para entender los riesgos de protección relacionados con la información presentes en cada contexto, así como una guía para ayudarte a realizar recomendaciones basadas en tus objetivos y tu experiencia. Los medios locales, la sociedad civil, los actores humanitarios y los especialistas en protección harán un uso diferente de esta sección, dependiendo de las actividades que desempeñen.
- *Módulo 4 - Mitigar el daño: una guía para los medios y profesionales del periodismo durante emergencias.* Este módulo está dirigido a periodistas, trabajadores de los medios y creadores de contenido que trabajan en contextos humanitarios con comunidades vulnerables. El objetivo principal de este manual es brindar apoyo a aquellos que vayan a estar informando directamente sobre aquellas personas impactadas por las crisis, mediante la realización de entrevistas, fotografías o vídeos. Ofrece recomendaciones para garantizar que las prácticas de los medios no contribuyan a los riesgos de protección a los que se enfrenta la comunidad.

Estos recursos se han creado como parte del proyecto [Community Voices for Better Protection \(CVBP\)](#) (Voces comunitarias para una mayor protección) (trad. no oficial). 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 2022-2023 en tres países (Irak, Mali y Filipinas), estos recursos abordan la brecha que existe en el entendimiento de los riesgos y la información, así como la respuesta a los mismos. Este proyecto está financiado por la Oficina de Asuntos Humanitarios (BHA, por sus siglas en inglés) de USAID.

## ¿Qué son los riesgos de protección?

Puede que no te resulte familiar el término «riesgos de protección». Se trata de un término técnico usado por trabajadores de ayuda humanitaria para referirse a los aspectos que amenazan a un individuo o a un grupo. En este manual nos referiremos sencillamente a «riesgos», puesto que este término es más relevante para los trabajadores de los medios de comunicación. No obstante, una buena coordinación entre los medios de comunicación y los proveedores de ayuda humanitaria tiene mucho valor en tiempos de crisis, por lo que nos vamos a detener a explicar en detalle estos términos para guiarte en tus interacciones con el sistema humanitario



y para contribuir a tu comprensión de los módulos 1, 2 y 3, en los que se hace referencia a esta terminología de forma regular.

Las organizaciones humanitarias tienden a dividir los riesgos de protección en tres categorías:

- **Violencia:** ataques físicos, violencia sexual y violaciones, tortura, asesinatos y mutilaciones, o bombardeos y ataques militares dirigidos a la población civil.
- **Coacción:** desplazamiento forzado, trata, reclutamiento de menores a las fuerzas y grupos armados, esclavitud, matrimonios forzados, detenciones ilegales, extorsión o explotación sexual.
- **Privación deliberada:** negación del acceso a ayuda humanitaria, destrucción de los bienes de la población civil, incluyendo fuentes de agua y comida, y mercados.

En una respuesta humanitaria, el personal de asistencia se organiza en grupos temáticos (llamados «clusters» o, en ciertos contextos, «sectores») que les permiten abordar las necesidades más apremiantes de las comunidades afectadas por una crisis. Como en las crisis suele haber financiación y recursos limitados para la respuesta humanitaria, este sistema ayuda a priorizar las necesidades y destinar los recursos de forma más eficiente, identificando qué organizaciones están mejor equipadas para ofrecer tipos concretos de asistencia. Por ejemplo, algunos proyectos podrían abordar la escasez de comida, la necesidad de refugio o el acceso a agua potable y limpia. [Para más información sobre el sistema de sectores o clusters humanitarios, haz clic aquí.](#) El objetivo de todos estos grupos temáticos es el de ofrecer ayuda de forma accesible y segura.

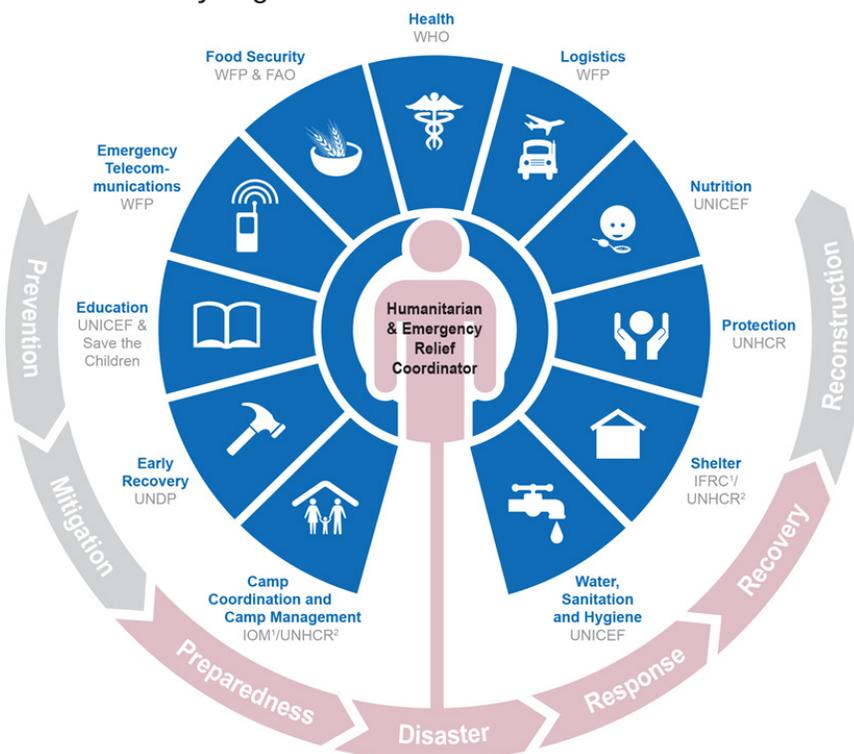


Diagram source: UNOCHA

La protección es un sector o cluster principal así como un área de programación en las respuestas humanitarias. El personal de protección trabaja para garantizar que se estén defendiendo los derechos de los individuos en las comunidades afectadas y que se esté realizando un trabajo activo para entender y mitigar los riesgos que podrían suponer una amenaza para ellos. Es importante reconocer que, tras las crisis y los desastres naturales, la gente suele enfrentarse a múltiples riesgos y amenazas (bien derivadas de la crisis que están viviendo o agravadas por la misma), entre los que se incluyen la violencia de género (VdG), la violencia pública y el comportamiento criminal, el abandono de las personas con necesidades especiales (como las personas ancianas y otras personas con discapacidades) y la violencia o discriminación basadas en la identidad de género, la etnia o la orientación sexual.

Dado que tanto el personal de protección humanitaria como los medios de comunicación comparten los objetivos comunes de identificar, concienciar y mitigar los riesgos en sus comunidades, este manual está diseñado para:

1. ayudarte a identificar y saber cómo mitigar los riesgos de tu trabajo; y
2. animar y fomentar la colaboración y coordinación con especialistas en protección para reducir aún más los riesgos para la comunidad.

*¿Quieres saber más?* La organización Global Protection Cluster supervisa y monitoriza con regularidad 15 riesgos de protección (incluyendo la información) en situaciones de emergencia en todo el mundo. [Comprueba cuáles son los 15 riesgos clave a los que se enfrentan las comunidades en crisis hoy en día.](#)



# ¿Cuáles son los riesgos relacionados con la información?

En una crisis, la gente tiende a pensar que la comida, el agua y el refugio son las ayudas más necesarias de las comunidades afectadas por las crisis. No obstante, existe una mayor concienciación del papel fundamental de la información como forma de ayuda, que contribuye a mejorar el bienestar, la seguridad y la resiliencia de individuos y comunidades. En una crisis, la gente prioriza tanto la información como la infraestructura que permite el acceso a la misma. Hoy en día, en cuanto estalla una crisis, las redes sociales se inundan de contenido y de relatos de primera mano sobre el incidente, contados por ciudadanos-periodistas que se encontraban cerca del lugar de los hechos, quienes comparten la noticia mucho antes de que los medios tradicionales puedan compartir su información verificada. La gente quiere poder comunicarse con sus familiares y amigos de forma inmediata, o recurren a sus teléfonos para enterarse bien de lo que ha ocurrido y, así, entender de qué modo va a afectarles y saber lo que deben hacer para mantenerse a salvo.

El acceso a la información es un componente crítico en los esfuerzos de respuesta humanitaria, puesto que permite a la gente tomar decisiones informadas y mejorar su calidad de vida general. No obstante, la forma en la que la información se intercambia, accede, obtiene y crea puede contribuir, o a ayudar, a minimizar los riesgos a los que se enfrentan las comunidades.

## **Los factores claves de riesgo relacionados con la información en un contexto de crisis incluyen:**



**Información errónea, desinformación e información malintencionada:** la información puede, literalmente, salvar vidas (cuando es cierta). La información errónea se refiere a información falsa, que puede compartirse de forma involuntariamente por personas que no son conscientes de que la información es falsa. Por otro lado, está aquella información que se comparte de forma intencional para engañar (desinformación) o información que es correcta sacada de contexto o compartida para causar un daño (información malintencionada).<sup>12</sup> Esta categoría de información dañina también se conoce como rumores, noticias falsas o teorías de la conspiración. Esta información de mala calidad o desordenada puede ser muy dañina para las comunidades afectadas por una crisis. Podría fomentar las prácticas peligrosas, generar violencia y prejuicios, prevenir el acceso a servicios vitales, causar confusión y restar importancia a la sensación de seguridad psicológica de alguien.

<sup>12</sup> [Echa un vistazo al Glosario» para una descripción completa de los términos usados en esta guía + módulos](#)



**Información inadecuada, tardía o incompleta:** en una crisis, la información insuficiente o tardía puede dar pie a un sinnúmero de riesgos para las comunidades. Podría dificultar una toma de decisiones oportuna e impedir a la gente que entienda cómo y dónde acceder a las ayudas. Esta demora podría agravar el sufrimiento, aumentar el número de víctimas mortales e intensificar el impacto de la crisis. Una información insuficiente también puede favorecer la proliferación de la confusión, los rumores y la información errónea, contribuir al pánico y al caos, lo que podría derivar en riesgos físicos para la comunidad.



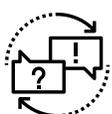
**Mal uso de los datos privados:** las comunidades se enfrentan a diversos posibles riesgos a la hora de intentar acceder a información vital en línea. Podrían estar compartiendo, sin quererlo, información de identificación personal (IIP), como su nombre, su ubicación, la información de su tarjeta de crédito o su historial médico. Compartir información personal, como su nombre real o ubicación, podría llevar a la identificación de una persona por parte de las autoridades o personas de su país de origen que pudieran suponer una amenaza para su seguridad. La IIP puede usarse por defraudadores o piratas informáticos para robar o extorsionar a alguien. Las personas refugiadas y migrantes podrían estar en proceso de buscar asilo o regularizar su estado legal en los países de acogida, por eso, compartir información de identificación personal que contradiga su solicitud de asilo o su estado legal podría tener implicaciones negativas para sus procesos de solicitud.



**Acoso en línea y prejuicios:** los usuarios en línea podrían atacar a las comunidades afectadas empleando medios de acoso, amenazas y prejuicios por razones de etnia, estatus u otras características. Compartir cierta información personal, como el estatus de refugiado o la etnia podría derivar en discriminación o estigma, contribuyendo a un daño psicológico mayor y afectando su capacidad de integrarse y de llevar una vida normal.



**Trata y secuestros:** las personas impactadas por las crisis podrían buscar en fuentes de información en línea para acceder al transporte, alojamiento o empleo. Tanto adultos como menores pueden ser vulnerables a los perpetradores de trata y tráfico de seres humanos, quienes pueden explotar sus datos personales para manipular y controlarlos.



**Barreras lingüísticas:** las personas desplazadas por las crisis podrían encontrarse en países o regiones cuya lengua local no entienden. Esta barrera lingüística puede dificultar el acceso y la comprensión de información importante, como documentación

legal, instrucciones de los servicios sanitarios o información relacionada con la seguridad. Esto podría también aumentar su necesidad de confiar en intermediarios o en redes informales para acceder a la información. Aunque estos intermediarios pueden ser útiles, también pueden tener sus propios planes o sesgos, que pueden afectar el acceso a la información.



**Riesgos relacionados con la ubicación de la información:** trasladarse a ciertos lugares para acceder a información puede ser peligroso, especialmente si la información está en zonas con altas tasas de criminalidad, conflicto o malestar social. Este riesgo es aún mayor para los miembros más vulnerables de la comunidad, como mujeres, niñas y niños, personas no heteronormativas, con identidades de género y características sexuales diversas (SOGIESC / LGTBIQ+), personas con movilidad reducida o con discapacidades, y personas pertenecientes a grupos étnicos o religiosos marginalizados. Es posible que estos grupos tengan una menor capacidad de respuesta ante las amenazas experimentadas durante su trayecto a una zona poco segura o que sean atacados por su estatus.



**Falta de documentación:** es posible que muchas de las personas impactadas por las crisis hayan perdido o tenido que dejar atrás documentación importante durante su desplazamiento. Esto puede dificultar la compra de una tarjeta SIM y, como consecuencia, limitar su capacidad de acceso a la información y mermar su capacidad de tomar decisiones informadas, de acceder a servicios esenciales, como sanidad o educación, viajar a través de fronteras, acceder a empleos y establecer su identidad o su estatus legal.



**Censura y vigilancia del gobierno:** en algunos países, ciertos grupos podrían estar sujetos a la censura, a la vigilancia o a restricciones en su libertad de expresión y de información. El acceso a cierta información, especialmente si es contraria al gobierno o está relacionada con la política, podría ponerles en riesgo de persecución.



**Interrupción deliberada de la comunicación o restricciones de entidades malintencionadas:** esto se refiere a las entidades con malas intenciones que aplican cortes en las comunicaciones o restricciones al acceso a la información de forma deliberada, incluyendo cortes de internet a poblaciones concretas, restricciones de acceso a ciertas páginas web, así como el cierre, o la amenaza de cierre, de medios de comunicación específicos o tipos de medios (p. ej., medios independientes).



**Seguridad de las y los periodistas:** esto se refiere a casos en los que se pone en peligro o amenaza la seguridad física o psicológica de las y los periodistas. Las amenazas pueden incluir acoso, encarcelamientos o ataques dirigidos a los familiares o colaboradores de las y los periodistas por parte de las entidades malintencionadas o el público. Las amenazas pueden incluir ambientes inseguros, como las condiciones en una situación inestable de posconflicto o conflicto, donde las amenazas no están dirigidas directamente a periodistas pero donde, en cualquier caso, se encuentran en peligro.



**Censura de los medios y autocensura:** la censura se refiere a la supresión o prohibición de los contenidos y los proveedores de información. Las razones para implementar la censura pueden incluir obscenidades, inadmisibilidad política y amenazas a la seguridad. Los gobiernos y autoridades alternativas, los medios de comunicación, las instituciones y los individuos pueden ejecutar e imponer censura, que puede ocurrir tanto en línea como fuera de línea, lo que afecta a los medios de comunicación y a todas las formas de intercambio de información. La autocensura se refiere al acto de censurar o de clasificar el propio discurso por miedo o por deferencia a las sensibilidades o preferencias (ya sean reales o percibidas) de otros, y sin presión evidente de ninguna parte o autoridad específica. En el contexto de los eventos de información en las crisis humanitarias, la forma más relevante de censura es la autocensura, puesto que la supervisión y el análisis resultan de las acciones de las entidades malintencionadas.

## Medios de comunicación seguros y responsables: ¿cómo podemos proteger a nuestro público con nuestras prácticas?

Tanto periodistas como otros trabajadores de los medios se enfrentan a presiones morales sin precedentes en tiempos de crisis, ya sea un conflicto, tras un desastre natural o cualquier otra crisis que impacte de forma significativa la vida de las comunidades. Mientras que todos los medios de comunicación deberían trabajar en cumplimiento con las normas éticas y ceñirse en todo momento a los códigos de conducta para los profesionales de la información, es importante recordar que, al trabajar en una comunidad vulnerable afectada por las crisis, es posible que haya que tomar precauciones adicionales.

El [código ético](#) de la Sociedad de periodistas profesionales aconseja a estos profesionales «buscar la verdad e informar de ella», así como «minimizar el daño», dos obligaciones que

entran, en ocasiones, en conflicto. Lo mismo ocurre con otras dos de las principales obligaciones del código: «actúa de forma independiente» y «responsabilízate».

Los actores de la información tienen la responsabilidad de asegurar que sus acciones respetan la dignidad de las poblaciones afectadas y no causan daños adicionales. Esta responsabilidad es aplicable a todas las actividades relacionadas con la información y pueden dividirse en cuatro componentes:

- **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.
- **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.
- **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.

**Rendición de cuentas:** garantizar a las comunidades afectadas con las que trabajamos que 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.

*Piensa más allá de informar a la comunidad e informa para ella: esto requiere un cambio de perspectiva de algunos medios que estén trabajando en un contexto de crisis, para que no informen únicamente de la crisis y empiecen a considerar las necesidades directas de información de las comunidades afectadas, que podrían consultar tu publicación para obtener información. Por ejemplo, aunque el público en general podría querer saber cuántas personas se han visto desplazadas a raíz del desastre, aquellos desplazados querrán saber cómo acceder a un refugio de emergencia, a comida y a servicios sanitarios, así como los requisitos de elegibilidad e información concreta sobre dónde y cuándo se va a llevar a cabo la distribución de ayuda. Apoyar las necesidades de información de la comunidad también incluye asegurarte de que son conscientes de cómo pueden compartir información delicada de forma segura y confidencial, denunciar preocupaciones o incidentes de protección graves, así como aportar opiniones, comentarios o hacer preguntas sobre la ayuda que están recibiendo.*



Los medios podrían contribuir, sin quererlo, a los riesgos a los que se enfrentan las comunidades al implementar malas prácticas de diferentes formas:

## Violaciones de la privacidad

Unas malas prácticas éticas, como puede serlo un estilo intrusivo de información o la publicación de información privada y confidencial sin el consentimiento de las personas interesadas, podría suponer una violación de los derechos de privacidad de los individuos y de las comunidades. Esto podría tener consecuencias graves para la seguridad y el bienestar de las personas, especialmente para las comunidades perseguidas y marginalizadas. Las organizaciones mediáticas que no tienen cuidado al informar sobre temas delicados, como conflictos en curso, desastres o emergencias de salud pública, podrían estar, involuntariamente, poniendo en peligro la seguridad de las personas o agravando las tensiones y hostilidades en las comunidades afectadas.

Las violaciones de privacidad pueden ocurrir si:

- la información de identificación personal (IIP), como el nombre o la ubicación, de una persona vulnerable se revela (cuando debería haberse respetado su anonimato);
- las bases de datos con información confidencial no están correctamente protegidas (y hay un acceso ilegal a las mismas, o se confiscan teléfonos y ordenadores portátiles);
- se graba contenido en el que aparecen miembros de la comunidad sin su consentimiento cuando están en un espacio privado o en una situación de vulnerabilidad (por ejemplo, se graba contenido cuando alguien está durmiendo o recuperándose en un hospital).

Esto puede ser un asunto complejo para los trabajadores de los medios, cuya reacción natural en una crisis es capturar rápidamente y compartir los horrores que está viviendo la población. A veces, la propia comunidad puede ofrecer voluntariamente su información de identificación personal con la esperanza de que puedan conectarles con un familiar o porque no son conscientes de las implicaciones de compartir dicha información. Contar con plazos justos y unos tiempos de reacción cortos no invalida tu compromiso de minimizar el daño: la seguridad y la dignidad de la comunidad debería ser siempre una prioridad.

*Consentimiento informado:* en una crisis, las consecuencias de revelar la ubicación o identidad de una persona podrían ser más graves. Por ello, los trabajadores de los medios deben esforzarse aún más para asegurarse de que cuentan con el consentimiento de las personas antes de grabar y publicar cualquier tipo de información de identificación personal. Una persona no debería sentirse presionada a dar su consentimiento por cuestiones de plazos. Además el consentimiento debe obtenerse en un idioma que sea entendible por el sujeto, preferiblemente en el idioma materno del mismo.



Sencillamente pedir permiso no es suficiente; es fundamental que la persona entienda totalmente las implicaciones del consentimiento. Debes explicar en cualquier caso el alcance del artículo/historia y qué tipo de anonimato se puede ofrecer de forma realista. Por ejemplo, alguien podría consentir que se le tome una foto, pero es imprescindible que entienda que esa imagen podría publicarse en una plataforma en línea de acceso público, accesible a un gran número de personas. Esta exposición podría llevar a un perpetrador a identificar a esa persona o, por otro lado, ser reconocidos como receptores de ayuda, volviéndoles un objetivo para delincuentes oportunistas. De modo alternativo, podrían consentir hablar con periodistas locales, pero podrían no ser conscientes de que ese artículo podría expandirse por otras redes de noticias nacionales e internacionales.

***Es muy importante recordar que el consentimiento no es definitivo.***

***Puede darse o retirarse en cualquier momento.***

En una crisis, muchas personas pueden haber experimentado acontecimientos traumáticos, que podrían influir en su capacidad de buscar y procesar información. Por ello, los trabajadores de los medios tienen la responsabilidad de llevar a cabo una evaluación de riesgo adicional para determinar si la inclusión de ciertos detalles en el producto final podría implicar un perjuicio a alguien en particular.

Por ejemplo, si una persona que está huyendo de la persecución revela las rutas que ha tomado, su nombre o su ubicación actual, la labor del periodista o trabajador de los medios es asegurarse de eliminar esos detalles o retirar la información identificativa de cualquier pieza que vaya a ser publicada.

Los profesionales de la fotografía pueden hacerlo mediante el pixelado de la cara de la persona o asegurándose de que no hay detalles en el fondo de la imagen que pudieran revelar la ubicación. Esto debería hacerse también en caso de grupos de riesgo, incluyendo personas cuyo estado clínico o situación social pudieran conllevar un estigma (como personas con VIH, trabajadores sexuales o supervivientes de violencia sexual). Esto también podría incluir el respeto de la privacidad en lugares seguros y ser consciente de que se va a fotografiar a alguien en un estado vulnerable (p. ej., que se esté alojando en un refugio para personas desplazadas o que tenga que hacer uso de asistencia médica en un hospital de urgencias).

***Si detectas duda, confusión, miedo o enfado, deberías parar.***



### *Preguntas que deberías hacerte:*

- ✓ *¿Cuánta información crees que tienes sobre las amenazas y vulnerabilidad existentes de esta persona o grupo? ¿Hay alguien con más información que pudiera ayudarte a entender mejor este riesgo?*
- ✓ *¿Cuánto de creíble o especulativo tiene el peligro frente al beneficio de publicar la información o la imagen? ¿Quién se vería afectado y de qué manera? ¿Quién se beneficiaría y de qué manera?*
- ✓ *¿Cómo de fundamental es la información para ayudar al público a entender cuestiones críticas, tomar decisiones informadas o impulsar un cambio?*

### **Ejemplo:**

En una región fronteriza de un país, los medios de comunicación estaban fotografiando a personas a las que se estaba deportando a su país de origen. Muchas de estas personas huían de la persecución política y habían salido de su país por su seguridad. En su afán de cubrir lo que para ellos es una historia novedosa e impactante, los medios publicaron contenido e imágenes de las personas regresando a su país, mostrando claramente sus caras. Al compartir estas imágenes en internet, los medios, sin darse cuenta, estaban ayudando al gobierno a identificar claramente a una serie de personas y usaron esta información para localizarlas y arrestarlas. Los medios actuaron sin ninguna mala intención, pero con sus prácticas inconscientes incrementaron los riesgos de una parte vulnerable de la comunidad.

## **Entrevista a supervivientes de experiencias traumáticas**

En un contexto de crisis, las comunidades podrían enfrentarse a una serie de riesgos de protección, incluyendo el desplazamiento forzado, la violencia de género, la trata de seres humanos o la extorsión. Es importante que los medios de comunicación sean conscientes de esas amenazas para asegurarse de que sus piezas sobre estos temas no pongan en mayor riesgo a las víctimas. Al informar sobre cualquier forma de violencia, hay que recordar que las y los supervivientes han experimentado una situación traumática, así que tu forma de tratar a estas personas y de contar su historia puede influir en su recuperación.

*Entrevistas difíciles:* volver a contar una historia traumática puede ser muy angustiante, por lo que deberías practicar un periodismo sensible al trauma. Esto significa que hay que entender el trauma, pensar en lo que la persona superviviente del trauma está viviendo antes de empezar con la entrevista y entender cómo tus acciones (como periodista) podrían afectar a



esta persona una vez acabada la entrevista. Para más recursos sobre periodismo sensible al trauma, [echa un vistazo a esta hoja de recomendaciones del Journalist's Resource](#) y a [estos consejos del DART Center](#) sobre cómo entrevistar a supervivientes de experiencias traumáticas.

*Referencia a otros servicios:* una forma de asegurarte de contar con la preparación adecuada para llevar a cabo entrevistas con personas que hayan experimentado cualquier forma de trauma es preocuparte por conocer todos los servicios de apoyo disponibles para la persona a la que estés entrevistando. Esto podría incluir, entre otras cosas, el número de teléfono de las líneas de asistencia o el nombre de una agencia de protección que brinde servicios a ese sector de la población. Al compartir la historia contigo, la persona podría disgustarse y preguntarte: «¿Qué puedo hacer? ¿Dónde puedo acudir para obtener ayuda?». Es tu papel como periodista responsable asegurarte de que cuentas con la preparación para responder a esa pregunta o, de lo contrario, de que hay alguien cerca que pueda tomar el mando y ofrecer asistencia si la persona entrevistada lo solicita. Esto también garantiza que tu proceso no es sencillamente extractivo, sino que beneficia y apoya a la comunidad, y reconoce el impacto que puede suponer sobre las personas que entrevistas volver a contar incidentes traumáticos. Esto es un gran ejemplo a la hora de garantizar que cuentas con la colaboración de actores de protección en tu ubicación, quienes pueden ayudarte a realizar prácticas sensibles al riesgo. Podrías plantearte llevar a cabo tu entrevista en colaboración con una organización local que ofrezca servicios relevantes, o asegurarte de haber contactado con sus integrantes con la suficiente antelación, con el fin de recopilar información actualizada del servicio de referencia.

## Hablar sobre menores

Las niñas y los niños son uno de los grupos más vulnerables en una crisis: podrían estar lejos de sus padres, su familia y su círculo social, y podrían estar en riesgo de ser el objetivo de secuestros, abusos o trabajos forzados, matrimonios forzados o reclutamiento forzoso en grupos armados. El mero hecho de informar sobre menores de edad les pone en riesgo de represalias o estigma.

*Pide permiso siempre:* debes evitar fotografiar, grabar y entrevistar a menores de 18 años sin el permiso de sus padres o sus tutores legales. Entrevistar a un menor sin el permiso de sus padres debería ocurrir únicamente en circunstancias muy concretas, con la asistencia de una persona experta en protección infantil o alguien que esté más familiarizado con la situación del menor, que sea capaz de valorar mejor las consecuencias psicosociales, políticas y culturales de cualquier reportaje. Al intentar actuar en beneficio del menor, debemos darle la importancia debida a su derecho a que su punto de vista sea tenido en cuenta, de acuerdo con su edad y madurez.



*Menos, es más:* en situaciones en las que el menor haya experimentado un acontecimiento traumático, una buena práctica es limitar el número de personas presentes en la entrevista y crear un entorno seguro y de apoyo que permita al menor compartir sus experiencias de tal forma que se minimice su daño emocional. Los menores que han vivido una situación traumática ya están, de por sí, en un estado vulnerable y sensible, por ello, al reducir el número de personas presentes, se respetan los límites del menor, lo que le permite participar con mayor voluntad en el proceso de entrevistas. Cuando hay muchas personas presentes, especialmente si estas no son conocidas, puede resultar intimidante y suponer una distracción; cuando hay menos personas en la sala, también se reducen las posibilidades de que se revele información confidencial a personas no autorizadas de forma accidental.

Las entrevistas deben estar centradas en el menor, en sus necesidades y comodidad, y en darle tanto control sobre la entrevista como sea posible. Los menores, especialmente aquellos que han vivido una experiencia traumática, podrían necesitar más tiempo para contar su historia, y es posible que no la cuenten de forma lineal. Dale tiempo y recuérdales que tienen control sobre la entrevista y que la pueden parar en cualquier momento si se sienten incómodos.

[Echa un vistazo aquí a la guía para entrevistar a menores del DART Center for Journalism and Trauma.](#)

[Echa un vistazo a los principios clave de UNICEF para informar sobre menores y jóvenes.](#)

#### *Ejercicio mental sobre un dilema moral:*

*En una crisis, una madre o un padre podrían presionarte para que entrevistes, fotografíes o grabes a su hija o hijo, quien ha sido víctima de abuso sexual o de otro tipo. La madre o el padre creen que es lo mejor para su hija o hijo y quieren que comparta su historia con los medios, para que la experiencia que ha vivido sirva para concienciar de las amenazas a las que debe enfrentarse la juventud en su comunidad.*

- ✓ *¿Tú qué harías? ¿Seguirías con la entrevista?*
- ✓ *En caso positivo, ¿te asegurarías de tener también el consentimiento del menor?*
- ✓ *En caso positivo, ¿cómo debes prepararte? ¿Quién debería estar presente?*
- ✓ *En caso positivo, ¿qué puedes hacer para proteger la identidad del menor para asegurarte de que no hay riesgo de crear un daño o estigma en la comunidad?*
- ✓ *En caso negativo, ¿cómo explicarías tu razonamiento a la madre o al padre del menor?*



## Contribución al prejuicio, a la división y al discurso de odio

Evitar la discriminación y los estereotipos por cuestiones de etnia, idioma, religión, raza, género, discapacidad, etc., en el proceso de obtener, procesar y publicar/difundir hechos y acontecimientos. En el punto álgido de una crisis, los medios de comunicación suelen basarse en estereotipos para transmitir información de forma rápida sobre un grupo concreto de personas. Cuando estos estereotipos son demasiado simplistas o negativos, pueden perjudicar las creencias y reforzar los sesgos. En otros casos, pueden contribuir a aumentar las tensiones sociales en la comunidad, que podrían derivar en situaciones de violencia. Por ejemplo, al hablar sobre las comunidades de personas refugiadas, es importante recordar que estas no son homogéneas y que el estado de una persona como refugiada no define su identidad.

[Para más información sobre cómo evitar los prejuicios y estereotipos a la hora de dar noticias, echa un vistazo a esta guía de Ethical Journalism Network.](#)

Aunque evitar usar lenguaje profano, abusivo, racista o que incite a la violencia es un principio fundamental para las y los periodistas, hay situaciones complejas donde puede ser difícil evitar este lenguaje si se están citando las palabras de otra persona. En estos casos, la inclusión de este lenguaje debería estar limitada a aquellos casos donde sea indispensable para la historia, especialmente si esas palabras han sido pronunciadas por una figura pública importante. Pero incluso en esos casos hay que presentarlas dentro del contexto más amplio de la narrativa, con una explicación sobre la razón por la que este lenguaje podría dañar a las comunidades..

[Lee más sobre esto en el «5-Point test for hate speech» \(Examen de 5 puntos sobre el discurso de odio\) \(trad. no oficial\) de la Ethical Journalism Network.](#)

## Periodismo adaptado a los conflictos

Periodistas de todo el mundo se enfrentan a dilemas a la hora de informar sobre conflictos que están ocurriendo e incluso devastando las comunidades donde viven y trabajan. A veces, estos conflictos implican enfrentamientos entre comunidades; otras veces implican ataques violentos, generalmente perpetrados contra inocentes por parte de organizaciones extremistas y terroristas. En todos estos casos, las y los periodistas deben responder a los desafíos de ser parte de una comunidad inmersa en el conflicto al mismo tiempo que forman parte de una profesión de la que se espera una cobertura justa y equilibrada de los hechos. Las elecciones de las y los periodistas relacionadas con el lenguaje usado, la forma en la que la historia está enmarcada o lo que se incluye o excluye de su información podría aumentar el antagonismo, el estigma y poner a las personas en mayor riesgo.



Con [esta guía de Internews](#) «A Conflict Sensitive Approach to Reporting on Conflict and Violent Extremism» (Un planteamiento sensible al conflicto a la hora de informar sobre situaciones de conflicto y extremismo violento) (trad. no oficial) se pretende responder a algunas de estas preguntas, así como ofrecer herramientas que puedan usar las y los periodistas que les ayuden a informar sobre situaciones de conflicto de forma constructiva.

## Participar en la información errónea o desinformación, o crearla

Unas malas prácticas periodísticas, como una comprobación de datos poco adecuada o la confianza en fuentes no verificadas, pueden llevar a la divulgación de información errónea (información falsa que se difunde sin malas intenciones) y de desinformación (información falsa difundida con ánimo de engañar). Esto puede llevar a confundir a las comunidades, especialmente a aquellas que se encuentran en una situación crítica (p. ej., emergencias o crisis sanitarias) y pueden avivar las tensiones entre la comunidad, el gobierno y los servicios de asistencia, impidiendo la provisión de servicios a las comunidades, así como su acceso a estos.

No obstante, también hay circunstancias en las que los medios tienen que informar sobre los rumores y la información errónea que circulan por la comunidad. La información errónea, especialmente la que pudiera derivar en violencia, división o prácticas peligrosas, debería ser ignorada. Denunciar la información errónea sin empeorar la situación es una tarea compleja pero esencial para las y los periodistas, quienes tienen un papel fundamental a la hora de ayudar al público a explorar entornos informativos complejos y, al hacerlo de forma responsable, pueden contribuir a reducir el impacto de la información errónea.

Para evitar que la información errónea se siga expandiendo, hay que intentar no publicar información no verificada de forma precipitada y priorizar una comprobación de datos rigurosa. Ten mucho cuidado de no repetir información falsa o confusa, pues esto podría hacer que se consolide en la mente del público. En lugar de ello, céntrate en desmentir la información errónea o de amplificar la información verificada. A la hora de informar sobre un contenido erróneo, ofrece información contextual que ayude al público a entender por qué puede haberse expandido la información falsa y de qué modo evaluar su veracidad. Involucra a expertos o a fuentes creíbles en las que confíe la comunidad y quienes puedan aportar información veraz y aclarar malentendidos.

Es muy importante ser transparente sobre el modo en el que se comprueba la información, incluyendo las fuentes que se han usado. Al permitir que la comunidad sea testigo del proceso que has usado, les estás aportando mayor voluntad de acceder a la información disponible y a formarse sus propias opiniones. Este enfoque es más útil que sencillamente etiquetar la información como «verdadera» o «falsa».

[Para más información sobre una cobertura responsable de la información errónea, echa un vistazo a esta guía de First Draft.](#)



## Falta de diversidad y representación

Cuando los medios de comunicación no cuentan con un personal diverso y no representan una gran variedad de voces y perspectivas, pueden perpetuar los sesgos y contribuir a la infrarrepresentación o representación errónea de ciertas comunidades. Al integrar las voces de las comunidades afectadas a la programación de los medios, es fundamental ofrecer una representación más exhaustiva y veraz sobre las experiencias, los desafíos y contribuciones.

*Colabora con las personas afectadas por una crisis para construir la narrativa:* trabaja con grupos de defensa de las personas refugiadas, organizaciones comunitarias y organizaciones no gubernamentales que trabajen directamente con la población afectada por la crisis. Estas organizaciones pueden ayudarte a conectar tu medio de comunicación con gente que esté dispuesta a compartir sus historias y perspectivas. Podrías plantearte el establecimiento de secciones o segmentos específicos en tu programación de medios o en las publicaciones que se centren específicamente en sus problemas e historias, lo que ofrece una plataforma para que sus voces y problemas sean escuchados.

*Contrata a corresponsales de las comunidades afectadas por la crisis:* si tu medio de comunicación no incluye personal que se haya visto directamente afectado por la crisis (por ejemplo, si ha habido una oleada de refugiados) podrías también plantearte contratar corresponsales de la comunidad afectada por la crisis. Esto te ayudará a estar más cerca de las necesidades y prioridades de la comunidad y asegurarte de que la información se comparte de forma segura y respetuosa con la cultura. Puedes incentivar y apoyar estas iniciativas de periodismo comunitario con recursos, formación y plataformas para que la gente pueda informar sobre cuestiones que afectan a sus comunidades.

## Plataformas en línea

El creciente acceso a contenido digital en todo el mundo permite a los proveedores de información en situaciones humanitarias comunicarse de forma directa con las personas afectadas y hablar con 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.

Algunas personas podrían no ser conscientes de los ajustes de seguridad en sus teléfonos ni ser capaces de explorar espacios seguros para compartir información contigo y otras personas. Aunque los grupos sean privados, en el momento que superan un número concreto de personas y en los casos en los que la vigilancia es limitada, estos grupos pueden empezar a funcionar como plataformas abiertas, con poco control sobre quién se une y cuáles son sus intenciones. La información sobre individuos en crisis puede atraer la atención de estafadores,



traficantes de personas u otras entidades maliciosas que busquen explotar su vulnerabilidad para obtener un rédito económico o tengan otros objetivos poco éticos.

Es importante tener en cuenta las consideraciones de seguridad que vienen con la comunicación digital y asegurar que no pones en riesgo ni a tus informantes ni a ti. Recuerda que la seguridad digital es un proceso constante y es fundamental mantenerse informado sobre las últimas amenazas de seguridad y sobre las buenas prácticas.

Algunos aspectos que tener en cuenta:

- **Consulta con expertos:** pide ayuda a expertos en seguridad digital y a organizaciones expertas en prácticas de comunicación seguras, especialmente en situaciones de alto riesgo.
- **Selecciona cuidadosamente la plataforma:** plantéate el uso de aplicaciones de mensajería cifrada y plataformas que ofrezcan un cifrado de extremo a extremo, como Signal, WhatsApp o Telegram. Evita el uso de SMS tradicionales o de correos electrónicos desprotegidos a la hora de entablar conversaciones delicadas. Si tienes que usar el correo electrónico obligatoriamente, plantéate usar un servicio de correo electrónico cifrado, como ProtonMail o PGP (Pretty Good Privacy) para una mayor seguridad. También plantéate si las conversaciones individuales o en grupos reducidos son más seguras y cómodas a la hora de trabajar con la comunidad. Si te decantas por conversaciones grupales, asegúrate de controlar el espacio minuciosamente para cerciorarte de que no se une nadie que quiera causar daño a los informantes.
- **Verifica la identidad:** confirma la identidad de tu informante usando canales fiables antes de entablar conversaciones delicadas. Ten cuidado a la hora de aceptar solicitudes de información no solicitadas.
- **Limita la exposición de los metadatos:** ten en cuenta los metadatos asociados con las comunicaciones digitales. Evita compartir datos relativos a tu ubicación y plantéate el uso de herramientas que eliminen los metadatos de los archivos y las fotos.
- **Planes de emergencia:** establece un plan para situaciones de emergencia, que incluya acciones en caso de que la seguridad de tu informante se vea comprometida.
- **Cuídate:** trabajar en un contexto de crisis también puede afectar gravemente a los trabajadores de los medios. Escuchar historias de sufrimiento e informar sobre ellas puede pasarle factura a tu salud mental. Esto se conoce como trauma vicario o indirecto. Este tipo de trauma puede afectar tus relaciones, tu capacidad de trabajar y puede derivar en el trastorno de estrés postraumático (TEPT). Esto, unido a largas horas de trabajo, puede derivar en el síndrome del desgaste profesional.



[Este manual de First Draft](#) incluye información sobre cómo los individuos y las redacciones de los medios de comunicación pueden evitar el trauma vicario.

Esta [hoja de recomendaciones de Headlines Network](#) explica cómo detectar signos de desgaste en tus colegas.

[Esta guía del DART Center](#) está dirigida a editores y directores.

*Es importante aprender a reconocer estos signos del estrés en tu propia persona, así como en tus amigos y colegas, para que puedan ayudarse mutuamente.*

### **Más referencias de lectura:**

- [Principios clave para informar de forma responsable sobre los niños y los jóvenes](#). de UNICEF. Disponible en: [unicef.org](http://unicef.org)
- [Reporting on Gender-based Violence in the Syria Crisis – A Journalist's Handbook](#) (Informar sobre la violencia de género en la crisis de Siria: una guía para periodistas) (trad. no oficial) (2015) de la UNFPA. Disponible en: [unfpa.org](http://unfpa.org)
- Manual [Reporting on Humanitarian crises](#) (Informar sobre crisis humanitarias) (trad. no oficial) de Internews (2014). Disponible en: [internews.org](http://internews.org)
- [Countering toxic narratives about refugees and migrants](#) (Rebatir las narrativas tóxicas sobre personas refugiadas y migrantes) (trad. no oficial) de ACNUR. Disponible en: [unhcr.org](http://unhcr.org)
- «Reporting on Migrants and Refugees: Handbook for Journalism Educators» (Guía para periodistas sobre cómo informar sobre personas migrantes y refugiadas) (trad. no oficial) de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) (2021) Disponible en: [unesco.org](http://unesco.org)
- «Resources for reporters including interviewing survivors of trauma, interviewing children, use of language» (Recursos para reporteros, incluyendo la realización de entrevistas a sobrevivientes de situaciones traumáticas, entrevistas a menores y uso del lenguaje) (trad. no oficial) del DART Center for Journalism and Trauma (este recurso está pensado específicamente para el trabajo en la crisis de Ucrania, pero puede aplicarse y adaptarse a otros contextos). Disponible en: [dartcentre.org](http://dartcentre.org)

# Evaluación de la 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 el entendimiento de estas?

La evaluación de una programación segura (ver modelo en el anexo 2) sienta las bases del proceso para que los actores de la información, incluyendo los medios de comunicación, puedan decidir, por ejemplo, si es seguro publicar cierto contenido de una forma concreta. Este ejercicio puede llevarse a cabo por parte de la persona / un equipo que esté desarrollando contenido (p. ej., la cobertura de una historia). Si el contexto lo permite, el proceso de evaluación de 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 la ubicación y las personas involucradas en la historia o en la información. Piensa en las principales personas con las que interactuarás de forma directa, así como en las secundarias, a quienes podría también afectar el informe. Por ejemplo, tu objetivo podría ser ofrecer información a los padres. En ese caso, los «padres» serían el público principal o los posibles entrevistados o sujetos, y las personas secundarias podrían ser sus hijas e hijos.
- 2. Identifica los beneficios de la historia / informe:** esto te ayudará a ponderar los beneficios con los riesgos para, así, decidir si los resultados 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.
- 3. Identifica los riesgos que podría entrañar cualquier actividad:** esto debería incluir riesgos de diferentes personas identificadas en el primer paso, incluyendo las comunidades afectadas, los trabajadores de los medios involucrados en la actividad, así como la reputación y la capacidad organizativa de la organización o del medio de comunicación.
- 4. Identifica estrategias de mitigación para cada riesgo:** piensa en soluciones prácticas y concretas que se puedan implementar para permitir que se informe al mismo tiempo que se minimizan los riesgos identificados, incluyendo la persona de la organización o medio de comunicación responsable de implementar cada solución.
- 5. Decidir si publicar o no una información o historia:** valorar los beneficios en contraposición con el riesgo residual (una vez establecido si es factible realizar la estrategia de mitigación propuesta). ¿El resultado compensa el riesgo residual? O identificar aspectos del proceso de información que puedan cambiarse para mitigar los riesgos, conservando parte o la totalidad de los beneficios identificados.



## Ejemplo de las evaluaciones sobre programaciones seguras

(ir al anexo 2 para ver el modelo):

<b>Proyecto:</b>		
<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 del público y ha invitado a expertos en medicina y derecho, líderes tradicionales y religiosos y a representantes del gobierno.</i></p>		
<b>Beneficios</b>	<b>Riesgos para todas las partes interesadas</b>	<b>Estrategias de mitigación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuir a la eliminación de la MGF ofreciendo un espacio para debatir los elementos culturales, religiosos y legales que envuelven esta práctica.</li> <li>- Concienciar sobre las consecuencias de salud de la MGF para mujeres y niñas y difundir información sobre los centros de salud que pueden ofrecer cuidados médicos especializados, así como apoyo de salud mental y psicosocial.</li> <li>- Ofrecer un espacio para que la audiencia comparta sus experiencias y haga preguntas sobre la MGF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Invitados y periodistas: pueden ser atacados como resultado de compartir opiniones controvertidas opuestas a las creencias tradicionales.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>Decisión:</b>		
<p><i>La mitigación de estrategias es suficiente para proteger a los interlocutores individuales, a los empleados y a la organización 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 una programación efectiva.
- 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 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 un número suficiente de empleados para que modere el grupo (respondan a comentarios y mensajes privados) o desactiven las opciones de comunicación bidireccional si no pueden monitorizarse de forma razonable.

**Decisión:**

Revisar el enfoque comunicativo para incluir un componente de comunicación bidireccional. Asegurarse de que los empleados tienen la capacidad suficiente para supervisar la cuenta en redes sociales y garantizar que reciben formación en supervisión y protección. La página en la red social no debería lanzarse hasta que se hayan implementado todas las estrategias de mitigación.



# Escenarios:

Utiliza los escenarios a continuación para examinar tu conocimiento y piensa en lo que podrías hacer para responder a la situación y asegurarte de que no estás poniendo a la comunidad en riesgo.

## Escenario 1

Te informan de que una mujer ha sido atacada de forma grave por parte de soldados y la han trasladado a un hospital cercano. La mujer está dispuesta a hablar, pero le da miedo ser identificada y claramente está enfadada, agotada y traumatizada por la experiencia.

¿Tú qué harías? Cosas que tener en cuenta:

- ¿Cómo puedes respetar el consentimiento y el bienestar emocional de una persona que ha sobrevivido a un ataque?
- ¿Cómo puedes proteger su identidad para evitar represalias y un daño mayor?
- ¿Qué nivel de detalle es necesario para transmitir la gravedad del asunto sin entrar en sensacionalismos?
- ¿Cómo puedes ofrecer recursos y apoyar a la superviviente así como al público en general, que podría verse también expuesto a este riesgo?

## Escenario 2

En medio de una crisis humanitaria, estás cubriendo las experiencias de personas refugiadas que están buscando seguridad y refugio. Quieres capturar fotografías impactantes que muestren la gravedad de la situación. Sin embargo, te surgen dilemas morales relativos al consentimiento. Los refugiados pueden estar en situación de vulnerabilidad, estar traumatizados o ser incapaces de entender totalmente las implicaciones de seguridad que conllevan salir en una fotografía.

¿Tú qué harías? Cosas que tener en cuenta:

- ¿Cómo puedes obtener consentimiento informado y voluntario?
- ¿Deberías priorizar contar la historia sobre la obtención del consentimiento?
- En caso de no conseguir el consentimiento, ¿qué otros enfoques creativos podrían acompañar a tu narrativa?



### Escenario 3

Te han encargado cubrir una crisis humanitaria que afecta a menores desplazados de sus hogares. Reconoces la importancia de centrarte en las experiencias de los niños así como en los riesgos a los que podrían enfrentarse en una crisis. Muchos de ellos se han visto separados de sus familias y están llegando a un campo de refugiados sin nadie que se haga cargo ellos. Una agencia de protección infantil ha establecido un espacio seguro para que los menores jueguen durante el día. Un menor de 8 años al que has visto jugando en el centro se te acerca y te pide que le hagas una entrevista. ¿Qué harías?

Cosas que tener en cuenta:

- ¿Es adecuado entrevistar a un menor sin consentimiento paterno? ¿Hay alternativas?
- ¿Cómo puedes asegurarte de que ni el bienestar ni la salud mental del menor se van a ver afectados durante la entrevista?
- ¿Cómo podría afectar el desequilibrio de poder entre el periodista y el menor a sus respuestas?

### Escenario 4

Estás cubriendo una crisis humanitaria relacionada con la salud, donde la información errónea campa a sus anchas, agravando la situación. La información falsa también está exacerbando los prejuicios contra una minoría étnica que vive en la zona y a la que se le acusa de haber propagado el virus. En algunos casos, este prejuicio ha llegado a provocar ataques violentos contra miembros de ese grupo. Te sientes responsable de desmentir las afirmaciones falsas y de ofrecer información veraz a la población afectada.

Cosas que tener en cuenta:

- ¿Cómo puedes corregir la información errónea sin amplificarla inconscientemente?
- ¿Cómo puedes asegurarte de que los puntos de vista de los miembros de la minoría étnica quedan reflejados sin exponerlos a un mayor daño?
- ¿Deberías identificar dónde se ha originado la información falsa, teniendo que cuenta que podría exponer a la fuente a una reacción violenta?

---

**Fin del módulo 4**



Anexo I

# Glosario



## Anexo I: Glosario

El objetivo de este anexo es ayudar con el uso de la terminología usada en el manual y las herramientas de «Información segura, significativa y veraz: un enfoque de protección de los ecosistemas de la información». Partiendo de la base de que esta guía pretende armonizar y aprovechar la terminología de las corrientes de pensamiento del sector de la protección y de los ecosistemas de la información, se han usado términos específicos para estas prácticas y, por lo tanto, podrían diferir ligeramente de los términos incluidos en los diccionarios y hacer referencia a un pensamiento contextual concreto. Si crees que deberían añadirse otros términos de la guía o de las herramientas, o si necesitas aclaración sobre alguno de los términos incluidos, ponte en contacto con el equipo humanitario de Internews.

### Glosario de información

**Acceso a la información:** la capacidad de crear, compartir, buscar y obtener información.

- **Creación de información:** se refiere a información creada para llegar a un público más allá de los pares inmediatos de la creadora o el creador. Esto puede hacerse por parte de creadores de contenido individuales, grupales, organizaciones o profesionales, como los medios de comunicación. Va más allá de sencillamente compartir información sin filtro: implica un cierto nivel de creación, edición o aportaciones personales para dar forma al modo en el que se presenta la información.
- **Compartir información:** a efectos de esta guía, «compartir información» se refiere al intercambio de información sin modificar de ninguna forma su aspecto.
- **Búsqueda de información:** se refiere al acto de buscar o solicitar información (o contenido) de fuentes de información o proveedores de información (ver definiciones a continuación), tanto en línea como fuera de línea, a través de cualquier canal y de cualquier forma (verbal, escrita, visual, etc.).
- **Obtención de información:** se refiere al acto de recibir información (en la forma de información sin filtrar o contenido editado) de fuentes de información o proveedores de información (en el anexo 1 encontrarás las definiciones de estos actores), tanto en línea como fuera de línea, a través de cualquier canal y de cualquier forma (verbal, escrita, visual, etc.).

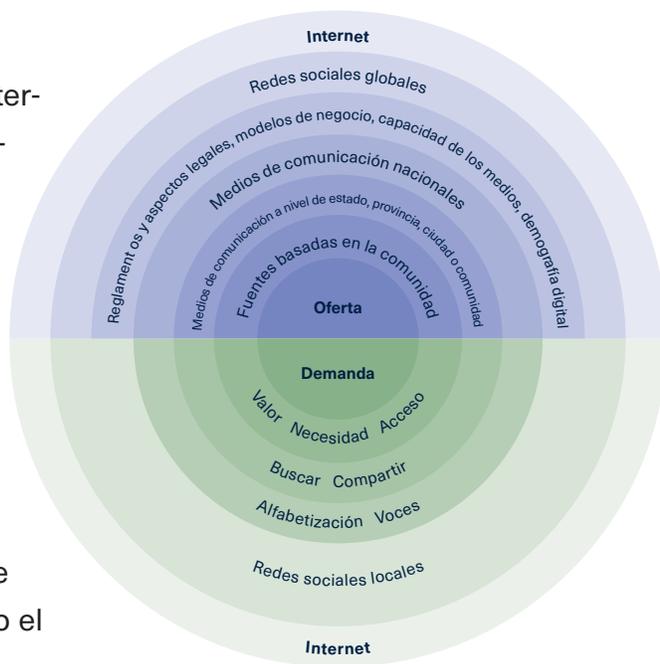
**Canal y plataforma:** son los lugares donde se alberga la información o desde donde se transmite. Generalmente, estos se refieren a canales o plataformas tecnológicas, como la televisión, la radio y espacios en línea/digitales, como lo son las plataformas de redes sociales y las páginas web.



**Alfabetización digital:** la alfabetización digital se refiere a la capacidad de encontrar, evaluar de forma crítica, organizar, usar y comunicar una información a través de canales, plataformas y fuentes digitales, con atención especial a los riesgos y amenazas a los que se puede enfrentar una persona al usar canales, plataformas y fuentes digitales.

**Actor de información:** cualquier persona o institución involucrada en generar o distribuir información, o con influencia sobre ella. Esto puede incluir la creación o la influencia de ambientes legales y reglamentarios relacionados con la información (por ejemplo, el gobierno), actores que estén realizando investigaciones relacionadas con la información (mundo académico, activistas que trabajen en la seguridad de los datos, libertad de expresión, etc.), actores que recopilen o documenten información (actores de derechos humanos, agencias humanitarias, organizaciones de interés especial, etc.) o actores que se dediquen a la creación de información (ver: proveedores de información).

**Ecosistema de la información:** una red interconectada de varias fuentes, canales y plataformas que facilita la creación, divulgación y consumo de información dentro de una comunidad, entorno o contexto en particular. El ecosistema incluye medios de comunicación tradicionales, redes sociales, páginas web, individuos, organizaciones, gobiernos y otras entidades que contribuyen al flujo de información e influyen en la forma en la que esta se accede y se entiende por parte de la comunidad o el público.



**Alfabetización informacional:** la alfabetización informacional se refiere a la capacidad de encontrar, evaluar de forma crítica, organizar, usar y comunicar información en sus diferentes formatos, especialmente en situaciones que requieran una toma de decisiones, la solución de un problema o la adquisición de conocimiento.

**Proveedor de información:** un actor de la información (individuo o institución) que hace esfuerzos deliberados para hacer que la información sea accesible a un público más allá de su red personal inmediata. Este término se refiere a los proveedores de información como individuos o grupos que usan canales públicos (a veces en línea), instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil u organizaciones de medios de comunicación. La información puede ofrecerse al público general o a un público objetivo concreto.

**Nota relacionada con las publicaciones en línea:** Internews distingue entre alguien de la comunidad que publica algo en línea sin tener necesariamente la intención de informar al público general (pero con un alcance potencialmente amplio) y alguien que hace un esfuerzo deliberado por recopilar información con el objetivo de llegar a un público. El primer caso es parte de la conversación con la comunidad y puede servir como fuente para una recopilación de datos primaria (en línea), mientras que el segundo se ve como un proveedor de información.

**Periodista:** su objetivo es investigar, comunicar e informar sobre información basada en hechos (descriptiva y, en ocasiones evaluativa) e informativa que sea de interés público a través de diferentes plataformas mediáticas. Estos profesionales siguen una serie de normas y reglas que les responsabilizan de tener un comportamiento ético, estándares profesionales y un compromiso de rectificar en caso de error.

**Trabajador de los medios:** esta persona trabaja en una organización mediática donde contribuye a la producción de noticias y contenidos informativos. Esto podría incluir roles relacionados con periodistas, como editores, operadores de cámara, etc.

**Creador de contenido:** se trata de una persona que genera diferentes formas de contenido digital, como vídeos, blogs o publicaciones en redes sociales, generalmente para plataformas en línea. A diferencia de los profesionales del periodismo, los creadores de contenido no están sujetos a la ética periodística ni al control editorial. Los creadores de contenido podrían crear contenido para sus propios canales personales o, por ejemplo, ser contratados para compartir contenido en nombre de una comunidad, de la sociedad civil u otra organización o grupo.

**Medios (de comunicación):** organizaciones profesionales guiadas por estándares editoriales y éticos que usan los medios de comunicación, como la radio y la televisión, periódicos, revistas e internet para alcanzar o influenciar al público de forma general.

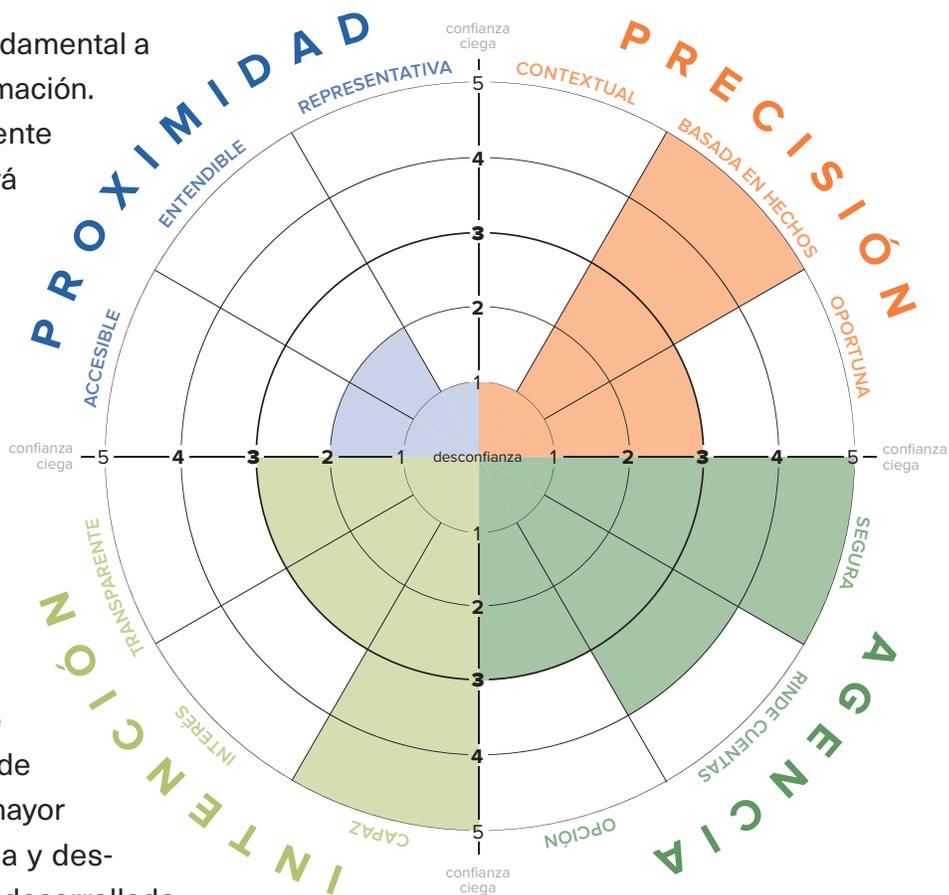
**Noticias:** definidas como una selección de información sobre temas de actualidad.

**Fuente (de información):** se refiere a la información primaria para individuos o instituciones. Una fuente de información puede venir de un proveedor de información, pero también se refiere a la información de cualquier individuo o institución que recopila, crea o recoge información. Puede incluir testigos directos, expertos, documentos y datos primarios usados para crear información, incluyendo publicaciones en redes sociales, documentos oficiales, datos o investigaciones. Cuando se usan varias fuentes para crear una nueva reseña, un análisis u otro tipo de contenido, este, a cambio, puede considerarse una nueva fuente de información. En este sentido, un artículo periodístico sería una fuente de información, mientras que la organización de noticias que lo ha producido sería el proveedor de información.

**Confianza:** es un factor fundamental a la hora de acceder a la información.

De la confianza en una fuente de información dependerá si la persona va a hacer caso a esa información, actuar en consecuencia y compartir dicha información obtenida de esa fuente. Una falta de confianza suele derivar en que ni individuos ni comunidades se involucren con una fuente de información concreta, y la confianza ciega puede traducirse en unos niveles de voluntad menores y en un mayor riesgo de información falsa y desinformación. Internews ha desarrollado

el [Trust Analytical Framework](#) para ayudar a definir de forma contextual y medir la confianza en proveedores de información. El marco está formado por cuatro componentes y 12 subcomponentes.

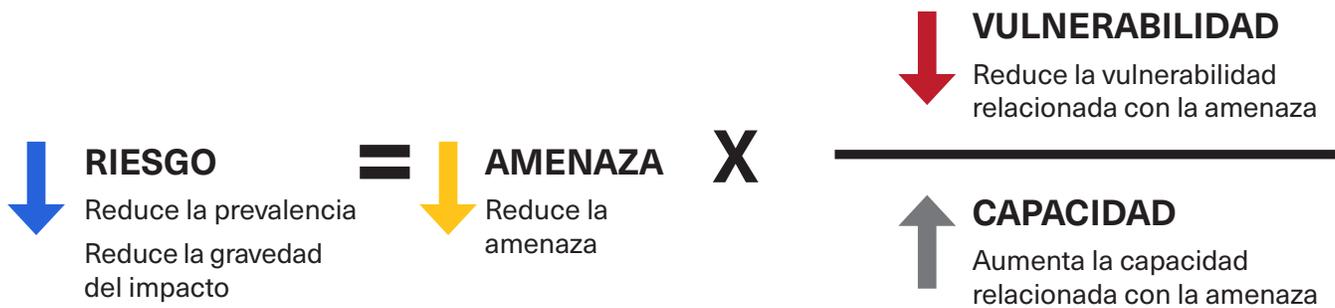


## Glosario relacionado con la protección

**Capacidad:** los recursos y capacidades disponibles para personas, hogares y comunidades para que hagan frente a una amenaza o para resistir o mitigar el impacto de la misma. Los recursos pueden ser materiales o pueden encontrarse en la forma en la que la comunidad está organizada. Las capacidades pueden incluir una serie de habilidades concretas o la capacidad de acceder a ciertos servicios o moverse con libertad a un espacio más seguro.

**Análisis de protección:** proceso que se lleva a cabo para identificar los riesgos de protección con el fin de sentar las bases de las estrategias y las respuestas.

**Riesgo de protección:** la exposición real o posible de la población afectada a la violencia, la coacción o a la privación deliberada. La ecuación de riesgo de protección (gráfico a continuación) es una representación no matemática de los tres factores que contribuyen al riesgo. Un riesgo de protección surge cuando la amenaza y la vulnerabilidad (de un individuo o de una comunidad) son mayores que la capacidad de evitar, responder y recuperarse de una amenaza concreta (definición del Global Protection Cluster).



Ecuación de riesgo de protección (Global Protection Cluster)

**Amenaza de protección:** una actividad humana o el producto de una actividad humana que resulta en violencia, coacción o privación deliberada.

- **Violencia:** el uso intencional de fuerza física (en forma de amenaza o de forma real) contra sí, contra otra persona o contra un grupo o una comunidad que bien resulta en daños físicos, la muerte, daños psicológicos, un mal desarrollo o privación, o una alta probabilidad de que ocurra cualquiera de los anteriores.
- **Coacción:** forzar a alguien a que haga algo contra su voluntad.
- **Privación deliberada:** acción intencional para impedir el acceso de ciertas personas a recursos, bienes o servicios que necesitan y a los que tienen derecho de acceso.

**Vulnerabilidad:** una característica o circunstancia de una persona o un grupo, o de su entorno físico, que reduce su capacidad de anticiparse, resistir o lidiar con el impacto de una amenaza, o recuperarse de la misma. Las personas son muy diferentes en cuanto a su exposición a una amenaza, dependiendo de su grupo social, género, etnia o edad, entre muchos otros factores. La vulnerabilidad no es un criterio fijo o estático unido a categorías concretas de gente, y nadie nace vulnerable.

## Glosario sobre información y protección

**Amenaza relacionada con la información:** una actividad humana o un producto de una actividad humana que halla su causa o se sostienen por factores en el ecosistema de la información, y resulta en una forma de violencia, coacción o privación deliberada. La amenaza puede ser el propio perpetrador (autor de la amenaza), una política o una costumbre étnica (fuente de la amenaza) que está causando daño.

**Información de identificación personal (IIP):** cualquier información que indique la identidad de una persona o que permita que el público deduzca la identidad de dicha persona. Ejemplos de ello pueden incluir nombres completos, direcciones, alias o números de teléfono.

**Riesgos de la información:** cualquier riesgo que sea consecuencia del ecosistema de la información. La exposición real o posible al riesgo puede ser deliberada o no. Esto incluye,

entre otras cosas, los riesgos que resultan de la información errónea, los rumores, las barreras de acceso a la información o la falta de información.

- **Información errónea:** información falsa que está en circulación, independientemente de si la intención de la misma es engañar o causar un daño, o no.
- **Rumores:** datos no verificados transmitidos de primera mano por la comunidad. Estos datos no verificados pueden ser correctos, parcialmente correctos o incorrectos.

**Riesgos de protección relacionados con la información:** esto incluye exposición real o potencial de la población afectada por la violencia, coacción o privación deliberada, donde haya un intento consciente de usar el ecosistema de la información para infligir un daño. Esto podría tomar la forma de negación del acceso a la información o desinformación, y debería tener en cuenta el efecto de esos riesgos sobre los riesgos de protección, así como sobre los mecanismos de respuesta negativos que podrían aumentar la vulnerabilidad de las poblaciones afectadas a otros riesgos de protección.

- **Negación de acceso a la información:** la negación de acceso a la información se establece cuando la libertad de crear, compartir, buscar y obtener información deliberadamente se «impide de tal forma y hasta cierto punto que afecta a la capacidad de las comunidades afectadas de disfrutar de sus derechos básicos y satisfacer sus necesidades básicas» (definición del Global Protection Cluster).
- **Desinformación:** la desinformación se define como la divulgación intencional de información falsa para causar un daño; «confunde a la población y, como consecuencia, interfiere con el derecho del público de conocer, buscar, recibir e impartir información» (definición del Global Protection Cluster).

### **Acceso seguro y significativo a información útil y veraz**

- **Acceso seguro a la información:** el acceso a la información es seguro cuando una persona o grupo no se enfrenta a riesgos a la hora de crear, compartir, buscar y obtener información.
- **Acceso significativo a la información:** el acceso a la información es significativo cuando es accesible a todos los grupos de población, basándonos en sus necesidades de información y preferencias, incluyendo su idioma de preferencia, su nivel de alfabetización y sus métodos preferidos.
- **Acceso a información veraz:** las condiciones de «acceso a información veraz» abarcan las situaciones en las que las personas tienen las herramientas, la capacidad y los recursos necesarios para verificar y analizar la información. Esto puede incluir alfabetización digital, alfabetización informacional y conocimiento sobre verificación de datos, así como recursos relacionados disponibles de proveedores de información.



Anexo 2

# Herramienta de evaluación de la programación segura



## Anexo 2: Herramienta de evaluación de la programación segura

Esta evaluación de programación segura apoya el proceso para que los actores de la información puedan decidir sobre si es seguro implementar un proyecto o acción en una comunidad. Este ejercicio puede llevarse a cabo dentro del equipo de implementación de un proyecto o de desarrollo de contenido (p. ej., cobertura de una historia). Si el contexto lo permite, el proceso de evaluación de una programación segura debe siempre incluir aportaciones de la comunidad.

Ver *Módulo 2 - Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar* para más información y ejemplos sobre cómo usar este modelo de evaluación de programación segura.

### **Lista de control del proceso de evaluación de una programación segura en 5 pasos**

(Echa un vistazo al modelo que aparece en la página siguiente para saber dónde ubicar cada paso del proceso):

- Diseña claramente el proyecto:* incluyendo las ubicaciones y a las diferentes partes interesadas involucradas. Piensa tanto en las partes involucradas principales con las que interactuarás de forma directa, como en las secundarias, quienes también participarán en esta actividad. Por ejemplo, tu intención podría ser ofrecer información a las madres y padres. En este caso, ellos serían la principal parte interesada mientras que otro grupo interesado podrían ser sus hijas e hijos.
- Identifica los beneficios del proyecto:* esto te ayudará a ponderar los beneficios con los riesgos para, así, decidir si el resultado del proyecto justifica tomar cierto nivel de riesgo. Piensa en los beneficios para las personas de forma individual y para la comunidad en general, así como en los beneficios para tu organización o medio de comunicación.
- Identifica los riesgos que podría entrañar cualquier actividad:* esto debería incluir riesgos para diferentes partes involucradas identificadas en el primer paso, incluyendo las comunidades afectadas, los trabajadores involucrados en la actividad y la reputación del medio de comunicación o de la organización humanitaria.
- Identifica estrategias de mitigación para cada riesgo:* piensa en las soluciones prácticas y concretas que se pueden implementar para permitir que el proyecto tenga lugar al mismo tiempo que se minimizan los riesgos identificados, incluyendo la persona de la organización responsable de implementar cada solución.



- *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 los riesgos, conservando parte o la totalidad de los beneficios identificados.

## Modelo de evaluación de la programación segura

<p><b>Proyecto:</b></p> <p><i>Diseña claramente el proyecto:</i> incluyendo las ubicaciones y a las diferentes partes interesadas involucradas.</p>		
<b>Beneficios</b>	<b>Riesgos para todas las partes interesadas</b>	<b>Estrategias de mitigación</b>
<p><i>Identifica los beneficios del proyecto:</i> esto te ayudará a ponderar los beneficios con los riesgos para, así, decidir si el resultado del proyecto justifica tomar cierto nivel de riesgo.</p>	<p><i>Identifica los riesgos que podría entrañar cualquier actividad:</i> esto debería incluir riesgos para diferentes partes involucradas identificadas en el primer paso, incluyendo las comunidades afectadas, los trabajadores involucrados en la actividad y la reputación del medio de comunicación o de la organización humanitaria.</p>	<p><i>Identifica estrategias de mitigación para cada riesgo:</i> soluciones concretas que se pueden implementar para permitir que el proyecto tenga lugar, minimizando los riesgos identificados, incluyendo la persona de la organización responsable de implementar cada solución.</p>
<p><b>Decisión:</b></p> <p><i>Decide sobre la implementación del proyecto:</i> valora los beneficios en contraposición con 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 los riesgos, conservando parte o la totalidad de los beneficios identificados.</p>		

Anexo 3

# **Herramienta para guiar debates de grupos focales comunitarios**



# Anexo 3: Herramienta para guiar debates de grupos focales comunitarios

## Objetivo de esta herramienta

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

## **PAF** MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



## Capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información

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

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

Capacidades de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales

Capacidades institucionales, humanitarias y otros mecanismos

## Ejercicios introductorios

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

## Guía para el debate de grupo focal

### A. Tema I: negación de acceso a la información

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

#### Preparación del ejercicio introductorio:

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

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

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

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

## **Preguntas guía**

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

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

## **i** PAF

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

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

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

## **i** PAF

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

## Tema 1, parte 3: mecanismos de comentarios y quejas

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

### PAF

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

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

## B. Tema 2: desinformación, información errónea y rumores

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

### Preparación del ejercicio introductorio:

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

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

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

## Preguntas guía

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

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

### **i** PAF

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

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

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

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

### **i** PAF

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

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

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

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

### **Preparación del ejercicio introductorio:**

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

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

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

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

## Preguntas guía

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

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

### **i** PAF

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

## Preguntas guía

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

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

#### **i** PAF

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

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

Anexo 4

# Herramienta de encuesta de hogares



# Anexo 4:

## Herramienta de encuesta de hogares

### Objetivo de esta herramienta

Esta herramienta puede usarse para llevar a cabo encuestas con una comunidad específica o con la población en general para entender la forma en la que crean, buscan y comparten información. Su intención es ayudar a identificar qué aspectos suponen mayores amenazas en sus prácticas informativas. Estos riesgos pueden identificarse a través de la siguiente encuesta basada en preguntas construidas a partir de tres preguntas generales principales, sacadas del módulo 2 de la guía<sup>15</sup>:

1. ¿Cuenta la comunidad con un acceso seguro a la información? En concreto, la comunidad no se enfrenta a ningún riesgo a la hora de crear, compartir, buscar y obtener información.
2. ¿Cuenta la comunidad con un acceso significativo a la información? En otras palabras, ¿es la información accesible a todos los grupos de población teniendo en cuenta sus necesidades y preferencias?
3. ¿Cuenta la comunidad con acceso a información veraz? ¿Está la comunidad preocupada por la presencia de desinformación, información errónea y rumores? ¿Tiene la comunidad las herramientas, la capacidad y los recursos necesarios para verificar y analizar la información? (Esto podría incluir la alfabetización digital y el conocimiento sobre verificación de datos, así como recursos relacionados disponibles).

Las preguntas de la encuesta están divididas en las siguientes secciones para profundizar aún más en las tres preguntas anteriores:

- A. [Metadatos y consentimiento](#)
- B. [Datos personales](#)
- C. [Acceso significativo a la información](#)
- D. [Acceso seguro a la información](#)
- E. [Acceso a información veraz](#)

El objetivo de esta encuesta de hogares (HHS, por sus siglas en inglés) es estudiar a los miembros de una comunidad afectada. Se diseñó para usarse en combinación con la recolección de datos a través de debates de grupos focales (DGF) y entrevistas a informantes clave (EIC), con las que se estudian a los actores humanitarios y de los medios en un contexto

<sup>15</sup> Para más información sobre lo que puede contribuir a un acceso seguro y significativo a información veraz, echa un vistazo al Módulo 2 - Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar.

determinado. No deben usarse como herramienta independiente. La recopilación de datos, en la que se combinan HHS, EIC y DGF (o cualquier otro recurso que decidas usar), sentará las bases del análisis de protección. Para obtener información sobre cómo realizar un análisis de protección, echa un vistazo al *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico*. En los anexos 3, 5 y 6 encontrarás herramientas similares para realizar EIC y DGF.

## Consejos para realizar encuestas efectivas

**Dale información a las y los participantes:** al pedirles permiso para llevar a cabo la entrevista, indícales el tiempo aproximado que tardarán en completarla e infórmalos de que la información que aporten mejorará la forma en la que los actores humanitarios y de la información se comunican con su comunidad. La duración dependerá de la herramienta final y contextualizada que vayas a diseñar en función de tus necesidades de datos (algunas de las necesidades de datos podrían estar disponibles a través de la observación secundaria).

**Ten en cuenta los niveles de alfabetización:** a la hora de decidir sobre las preguntas que usar en tu encuesta, asegúrate de considerar el nivel de alfabetización del participante objetivo de la encuesta. Por ejemplo, si las personas entrevistadas no saben leer ni escribir, las preguntas relacionadas con internet podrían ser irrelevantes.

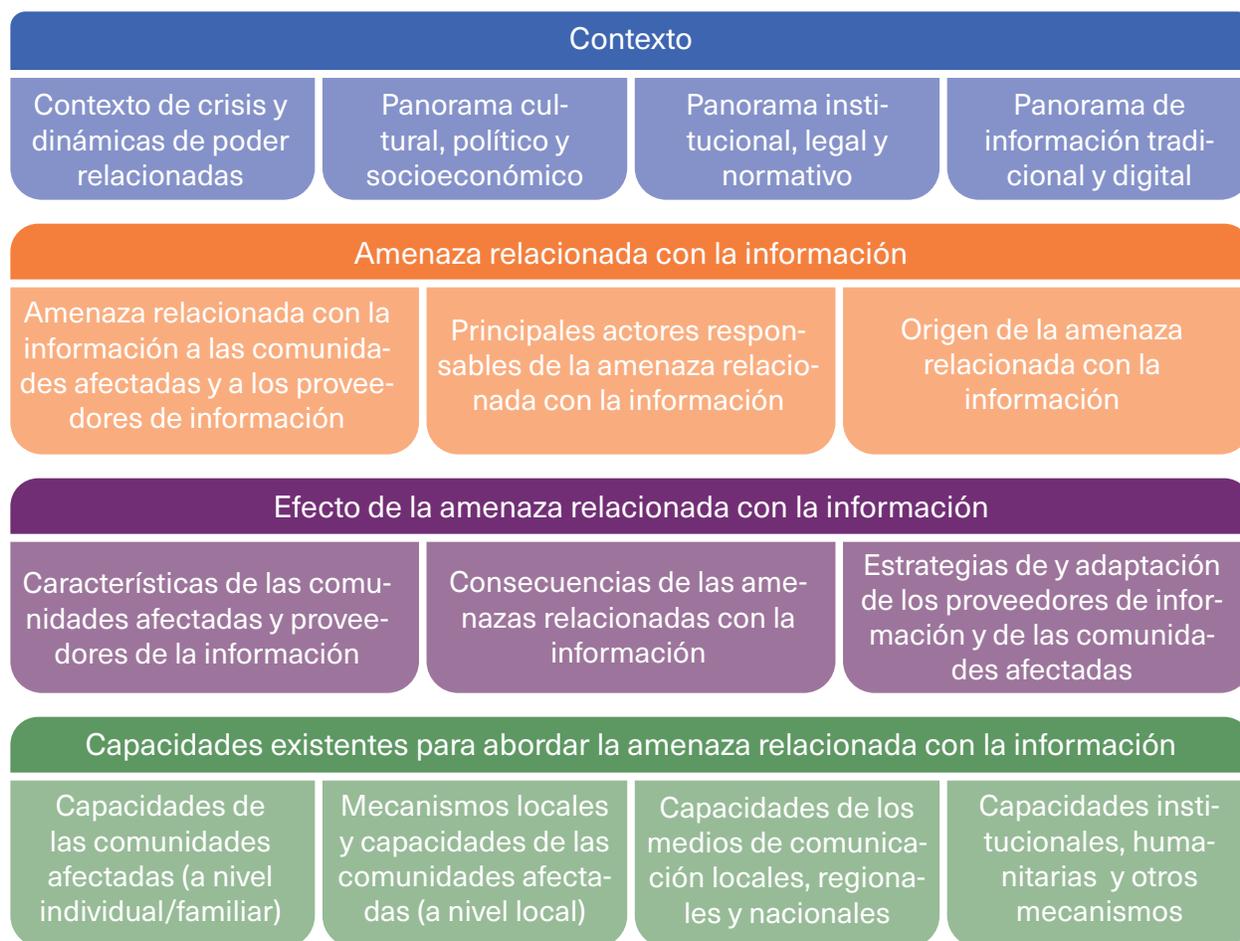
**Personaliza las reglas de la encuesta:** asegúrate en todo momento de que la lógica de la encuesta está adaptada a las respuestas de la persona. Por ejemplo, si una persona responde que no usa internet como fuente de información, habría que saltarse el resto de las preguntas sobre redes sociales.

**Contextualiza:** las preguntas en el modelo de herramienta en este anexo son generales y no son específicas de ningún contexto. Es probable que tengas que adaptar algunas preguntas o añadir nuevas que sean más relevantes a las dinámicas locales en la zona donde estés trabajando. Presta especial atención a las preguntas B.6 y D.9.5.2 para profundizar en las necesidades de contextualización. Hay que adaptar el lenguaje y la persona que recopile los datos deberá estar familiarizada con la información (p. ej., fuente frente a canal) y con la terminología de protección.

**Da la oportunidad de modificar el consentimiento con cada pregunta:** en consonancia con las implicaciones de la naturaleza del consentimiento, todas las preguntas deberían incluir la opción «no sé» y «prefiero no contestar».

Junto con el resto de los datos que haya que recopilar, una vez hayas completado los DFG con la comunidad, tendrás lo necesario para empezar a analizar la información que has recibido. *El Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico* ofrece pautas sobre cómo analizar los comentarios de la EIC y crear recomendaciones a partir de ellos que aumenten el acceso seguro y significativo a la información. *El Módulo 2 - Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar* de la guía ayuda a los actores locales de la información a implementar estas recomendaciones en sus propias actividades.

## **PAF** MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



## Preguntas para las encuestas a hogares

<i>Categoría</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Opciones de respuesta</i>
<b>A. Metadatos y consentimiento</b>		
A.1	Fecha de la entrevista	
A.2	Ubicación	Por definir en función de los lugares de interés en tu país.
A.3	Nombre del entrevistador	
A.4 Pregunta	Me llamo (nombre del/ de la facilitador/a), estoy aquí en representación de (nombre de la organización), donde trabajo como investigador/a comunitario/a. Vamos a tener una serie de conversaciones para averiguar cómo la gente accede a la información y cuáles son los posibles riesgos, preocupaciones de seguridad o restricciones que pudieran afectar a la forma en la que las comunidades acceden a la información y toman decisiones informadas. El objetivo de este debate también es evaluar la accesibilidad de la información y las posibles dificultades a las que la comunidad se enfrenta a la hora de acceder a la misma. No os vamos a pedir que compartáis historias personales ni que os pongáis en riesgo hablando de temas delicados. Sencillamente os vamos a pedir que habléis sobre cosas que hayáis escuchado o que sepáis que hayan pasado. La participación en la conversación es totalmente voluntaria y no tenéis que responder a ninguna pregunta que no queráis responder. Esta encuesta durará unos XX minutos. Podéis retiraros del debate en cualquier momento o solicitar una pausa. No os vamos a grabar ni a usar vuestros nombres de ninguna manera después de la conversación. Trataremos todo lo que se vaya a decir hoy aquí con respeto y mencionaremos todas vuestras respuestas como respuestas generales. Os pedimos que mantengáis también la confidencialidad. ¿Te gustaría participar en esta encuesta?	
A.4 Respuesta	Sí / NO	

<i>Categoría</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Opciones de respuesta</i>
<b>B. Datos personales</b>		
B.1	¿Eres el cabeza de familia?	Sí / No
B.2	¿Con qué género te identificas?	Mujer / Hombre
B.3	¿De dónde eres?	Listas de regiones de tu país
B.4	¿Cuánto llevas viviendo aquí?	Menos de tres meses / De tres a seis meses / De seis meses a un año / De un año a cinco años / Más de cinco años
B.5	¿Cuál es tu grupo de edad?	18 a 29 / 30 a 49 / 50 o más
B.6	¿Te identificas con alguno de los siguientes grupos?	Personas con discapacidades / Personas con diversidad cultural y lingüística / Personas con diversidad en cuanto a orientación sexual, identidad de género, expresión de género y características sexuales se refiere / No
B.7	¿Qué idiomas o dialectos hablas?	Especificar en función de los idiomas y dialectos hablados en tu país.
B.8	¿Qué idioma o dialecto hablas más a menudo en tu casa?	Las mismas opciones que la pregunta anterior.

Categoría	Pregunta	Opciones de respuesta
<b>C. Acceso significativo a la información</b>		
C.1	¿Cuáles son los cinco asuntos principales para los que te gustaría recibir información? (No enumeres la respuesta; escucha a la persona y luego marca la casilla correspondiente)	<p>Cómo registrarme para obtener ayudas</p> <p>Cómo localizar a mis familiares perdidos</p> <p>Información sobre la situación en mi lugar de origen</p> <p>Información sobre el destino deseado como sobre cómo llegar ahí</p> <p>Información sobre la situación en el lugar</p> <p>Información sobre cómo protegerse de ataques o acoso sexual</p> <p>Información sobre educación</p> <p>Cómo tener acceso a asistencia y tratamientos médicos existentes</p> <p>Información sobre el precio de la comida</p> <p>Cómo acceder a la información existente de suministro de alimentos/nutrición</p> <p>Cómo cambiar o acceder a documentos personales y administrativos (p. ej., carné de identidad, certificado de nacimiento, etc.)</p> <p>Cómo acceder al suministro actual de agua</p> <p>Cómo acceder a refugios existentes o a material sobre refugios</p> <p>Cómo comunicarme con familiares que se encuentran lejos de mi lugar de residencia</p> <p>Situación de seguridad</p> <p>Información política</p> <p>Información sobre saneamiento</p> <p>Cómo contactar con los proveedores de ayudas (estado, socios, OSC)</p> <p>Cómo acceder a sustento/trabajo</p> <p>Información sobre precios de cultivos y ganado</p> <p>Cómo cuidar a tus hijas e hijos, incluyendo aspectos sobre su salud</p> <p>Información sobre el clima (el tiempo) y el medio ambiente</p>
C.2	Si necesitas información para mantener segura a tu familia, ¿sabes dónde buscarla?	Sí / No

<p>C.3</p> <p>¿Hay alguna información que necesites y que no encuentres, por mucho que preguntes y busques? <b>(No enumeres todos los temas, solo menciona unos cuantos ejemplos si lo ves necesario).</b></p>	<p>Cómo registrarme para obtener ayudas  Cómo localizar a mis familiares perdidos  Información sobre la situación en mi lugar de origen  Información sobre el destino deseado y sobre cómo llegar ahí  Información sobre la situación en el lugar  Información sobre cómo protegerme de ataques o acoso sexual  Información sobre educación  Cómo tener acceso a asistencia y tratamientos médicos existentes  Información sobre el precio de los alimentos  Cómo acceder a la información existente de suministro de alimentos/nutrición  Cómo cambiar o acceder a documentos personales y administrativos (p. ej., carné de identidad, certificado de nacimiento, etc.)  Cómo acceder al suministro actual de agua  Cómo acceder a refugios existentes o a material sobre refugios  Cómo comunicarme con los familiares que no se encuentran en el mismo lugar que yo  Situación de seguridad  Información política / Información sobre saneamiento  Cómo contactar con los proveedores de ayudas (estado, socios, OSC)  Cómo acceder a sustento  Información sobre precios de cultivos y ganado  Cómo cuidar a tus hijas e hijos, incluyendo aspectos sobre su salud  Información sobre el clima (el tiempo) y el medio ambiente</p>
<p>C.3.1</p> <p>¿Alguna vez has denunciado algún problema o necesidad a las organizaciones humanitarias?</p>	<p>Sí / No</p>
<p>C.3.2</p> <p>No -&gt; ¿Por qué?</p>	<p>Nunca he tenido nada que denunciar / Temo que la organización deje de darme servicios si me quejo / Temo meterme en problemas si denuncio algo / No me gusta el sistema usado para las denuncias / No creo que denunciar vaya a marcar la diferencia / No sé / Prefiero no contestar</p>
<p>C.4</p> <p>En tu día a día, ¿cómo accedes a la información?</p>	<p>En persona (cara a cara) / Anuncios públicos (lugares de culto, mercado, estación de autobuses) / Chat y espacios de entretenimiento / Hospitales / Teléfono (llamadas o SMS) / Televisión / Radio / Periódico / Internet (WhatsApp, Telegram, Viber, Facebook, TikTok, etc.) No sé / Prefiero no contestar</p>
<p>C.5</p> <p>Si ocurriera una emergencia y necesitas tomar una decisión por tu seguridad o la de tu familia, ¿cómo accederías a la información?</p>	<p>En persona (cara a cara) / Anuncios públicos (lugares de culto, mercado, estación de autobuses) / Chat y espacios de entretenimiento / Hospitales / Teléfono (llamadas o SMS) / Televisión / Radio / Periódico / Internet (WhatsApp, Telegram, Viber, Facebook, TikTok, etc.) No sé / Prefiero no contestar</p>
<p>C.6</p> <p>¿Existen canales de comunicación que te gustaría usar pero a los que no tienes acceso?</p>	<p>Sí / No</p>

C.6.1	¿Cuáles?	En persona (cara a cara) / Anuncios públicos (lugares de culto, mercado, estación de autobuses) / Chat y espacios de entretenimiento / Hospitales / Teléfono (llamadas o SMS) / Televisión / Radio / Periódico / Internet (WhatsApp, Telegram, Viber, Facebook, TikTok, etc.) No sé / Prefiero no contestar
C.7	¿Qué fuentes de información son más fácilmente accesibles para ti?	Familia / Amigos / Vecinos/ Otros miembros de la comunidad / Líder religioso / Líder comunitario de la zona / Medios locales / Medios nacionales / Medios internacionales / Información gubernamental (ministerios) / Seguridad (gobierno) / Organización local / Dirección del centro (desarrollo social) / Organización nacional / Organización internacional / No sé / Prefiero no contestar
C.8	¿En qué fuentes confías especialmente a la hora de obtener información?	Familia / Amigos / Vecinos/ Otros miembros de la comunidad / Líder religioso / Líder del sector / Medios locales / Medios nacionales / Medios internacionales / Información gubernamental (ministerios) / Seguridad (gobierno) / Organización local / Dirección del centro (desarrollo social) / Organización nacional / Organización internacional / No sé / Prefiero no contestar
C.9	¿Conoces alguna fuente de comunicación que cree información para personas con discapacidad?	Sí / No
C.10	¿Qué idioma usa la mayoría de la gente de tu comunidad a la hora de comunicarse en plataformas de redes sociales? Ejemplo: conversaciones de voz por WhatsApp.	Incluye todos los idiomas y dialectos que se hablen en tu país como opciones.
C.11	¿Conoces a alguien en tu comunidad que tenga dificultades para leer y escribir, o sea analfabeto?	Sí / No
C.12	¿Cuál crees que es la cantidad que el número de personas que no sabe leer ni escribir?	La mayoría / Más de la mitad / Menos de la mitad / Son pocas las personas que no saben leer ni escribir
C.13	¿Escuchas la radio en la actualidad?	Sí / No
C.14	Sí -> ¿Dónde sueles escuchar la radio?	En casa / En el trabajo / En casa de amistades o familiares / En la oficina de una ONG / En el colegio / En lugares comunitarios (tomas de agua, puntos de recolección de comida, mercado, etc.) / En espacios para hablar y espacios de entretenimiento / Fuera de la ciudad / Fuera de los centros / En cualquier parte (siempre llevo un teléfono o una radio conmigo) / No sé / Prefiero no contestar / Otro, especificar
C.15	Sí -> Menciona los nombres de las estaciones de radio que más escuches en ese lugar	Pregunta abierta (tres opciones)
C.16	No -> ¿Por qué?	No tengo acceso a una radio / No confío de las estaciones de radio disponibles / No tengo acceso a electricidad (no tengo batería) / No me gusta la radio / No tengo tiempo para escucharla / El contenido no es relevante / No hay ningún programa en mi idioma / No está adaptado a mis necesidades / La radio está dañada / No hay ninguna estación de radio disponible / No sé / Prefiero no contestar / Otra, específica

C.17	¿Sueles ver la televisión?	Sí / No
C.17.1	Sí -> ¿Dónde sueles ver la televisión?	En casa / En el trabajo / En casa de amistades o familiares / En la oficina de una ONG / En el colegio / En lugares comunitarios (tomos de agua, puntos de recolección de comida, mercado, etc.) / En espacios para hablar y espacios de entretenimiento / Fuera de la ciudad / Fuera de los centros / En cualquier parte (siempre llevo un teléfono o una radio conmigo) / No sé / Prefiero no contestar / Otro, especificar
C.17.2	Sí -> Menciona los nombres de las cadenas de televisión que más veas en ese lugar.	Pregunta abierta (tres opciones)
C.17.3	No -> ¿Por qué no?	No tengo acceso / No confío o en los canales disponibles / No tengo acceso a electricidad / No me gusta la televisión / No tengo tiempo para verla / El contenido no es relevante / No hay programas en mi idioma / No está adaptado a mis necesidades / No hay información disponible / Televisión estropeada / No sé / Prefiero no contestar / Otro, especificar
C.18	¿Lees periódicos o revistas en la actualidad?	Sí / No
C.18.1	Sí -> Menciona los periódicos o las revistas que más lees.	Pregunta abierta (tres opciones)
C.18.2	No -> ¿Por qué no?	No sé leer / No hay programas disponibles en mi idioma / No hay programas disponibles / No están adaptados a mis necesidades / No me los puedo permitir / No sé / Prefiero no contestar / Otro, especificar
C.19	¿Usas un celular actualmente?	Sí / Sí, pero el teléfono da problemas / No
C.19.1	Sí, pero da problemas -> ¿Por qué?	No hay cobertura / Necesito una tarjeta SIM / No tengo electricidad para cargar el celular / El teléfono está estropeado / No tengo saldo / No tengo un plan de datos / Otro, especificar
C.19.2	No hay cobertura -> ¿Tienes una solución para ello?	No hay cobertura en ninguna parte / Tengo que caminar 1 km / Tengo que caminar más de 1 km / Tengo que caminar más de 5 km / Tengo que subirme a un árbol / Tengo que subir un monte / No sé / Prefiero no contestar / Solo funciona durante unas pocas horas al día / Otro, especificar
C.20	¿El celular que usas es personal?	Sí / No
C.20.1	No -> ¿Lo compartes con alguien?	Sí / No
C.20.1.1	Sí -> ¿Con quién lo compartes?	Con mi mujer o marido / Con un familiar / Con amigos / Con vecinos / Otro, especificar
C.20.2	Sí -> ¿Cuál de las siguientes opciones están disponibles en tu teléfono? .	Receptor de radio FM / Acceso a internet / Bluetooth / Pantalla táctil (puede reproducir vídeo) / Ninguna de las anteriores / No sé / Prefiero no contestar

C.20.3	Sí -> ¿Para qué sueles usar tu teléfono?	Llamar a familiares y amigos / Recibir llamadas de familiares y amigos / Trabajar / Recibir noticias y alertas de información / Escribir y compartir noticias e información (blogs, etc.) / Transferir información (blogs) / Transferencias de dinero / Enviar mensajes de texto (SMS) / Recibir mensajes de texto (SMS) / Hacer fotografías / Enviar fotografías a otras personas / Grabar vídeos / Ver vídeos / Mandar vídeos a otras personas / Grabar audio / Acceder a redes sociales como Facebook, TikTok, Twitter, etc. / Acceder a internet / Enviar o recibir correos electrónicos / Escuchar la radio / Usar aplicaciones / Nada / Otro, especificar / No sé / Prefiero no contestar
C.20.5	¿Tú o alguien de tu familia habéis sentido que alguien monitorizaba o controlaba vuestro uso del teléfono (la información que compartes y a la que accedes)?	Sí, siempre / Sí, a menudo / Sí, a veces / No, no lo sé / Prefiero no contestar
C.21	En los últimos tres meses, ¿has sentido preocupación o estrés relacionado con acceder o no poder acceder a la información que necesitas?	Sí, siempre / Sí, a menudo / Sí, a veces / No / No sé / Prefiero no contestar

<i>Categoría</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Opciones de respuesta</i>
<b>D. Acceso seguro a la información</b>		
D.1	¿Tú o alguien de tu familia han sentido que alguien monitorizaba o controlaba su uso de internet (la información que compartes y a la que accedes)?	Sí, siempre / Sí, a menudo / Sí, a veces / No / No sé / Prefiero no contestar
D.2	¿Has creado perfiles en línea o te has abierto direcciones de correo electrónico precisamente porque no quieres revelar tu nombre real o tu ubicación?	Sí / No / Prefiero no contestar
D.3	En los últimos tres meses, ¿tú o alguien de tu familia han sentido preocupación o estrés tras compartir información?	Sí, siempre / Sí, a menudo / Sí, a veces / No / No sé / Prefiero no contestar
D.4	En los últimos tres meses, ¿tú o alguien de tu familia han tenido una sensación de inseguridad tras acceder o no poder acceder a la información que necesitaban?	Sí, siempre / Sí, a menudo / Sí, a veces / No / No sé / Prefiero no contestar
D.5	En los últimos tres meses, ¿tú o alguien de tu familia han tenido una sensación de inseguridad o estrés tras compartir información?	Sí, siempre / Sí, a menudo / Sí, a veces / No / No sé / Prefiero no contestar
D.6	¿Tú o alguien de tu familia han sido testigos, en los últimos tres meses, de una discusión entre miembros de la comunidad sobre alguna noticia o información que estuvieran oyendo o sobre la que estuvieran hablando?	Sí / No / Prefiero no contestar

D.7	¿Has notado, en los últimos tres meses, que los medios esténn acosando y/o atacando a gente?	Sí / No
D.8	En una situación en la que tu familia y tú estuvieran en peligro y en la que necesitaran información para tomar una decisión que mejore su seguridad, ¿qué preferirías?	Retrasar la toma de la decisión (y mantenerte en la misma situación de inseguridad) hasta tener información fiable / Tomar una decisión basada en información no verificada (y aceptar el riesgo de que la información sea falsa o engañosa) / Consultar con otros miembros de la familia para tomar una decisión conjunta (de toda la comunidad) / Delegar la decisión a otros (como líderes de la comunidad, organizaciones, líderes religiosos, etc.) / Aceptar y confiar en la decisión tomada por los líderes
D.9	¿Has notado que, en los últimos tres meses, ha habido persecución, acoso o amenaza a personas como consecuencia de rumores o información falsa?	Sí / No / No sé / Prefiero no contestar
D.9.1	Sí -> ¿Crees que algunos grupos son más vulnerables al acoso, a las amenazas o a cualquier tipo de daño derivado de rumores o información falsa?	Sí / No / No sé / Prefiero no contestar
D.9.2	Sí -> ¿Qué grupos?	Juventud / Hombres / Mujeres / Niños / Niñas / Personas ancianas / Personas con discapacidad / Otro, especificar
D.9.3	Sí -> ¿Sabes cómo denunciar este comportamiento?	Sí / No
D.9.4	Sí -> ¿Alguna vez has denunciado este comportamiento?	Sí / No
D.9.5	Sí -> ¿Qué tipo de vulnerabilidad afecta o ha afectado a estos grupos?	Violencia (física, verbal, psicológica) / Amenazas / Información falsa (rumores, información malintencionada) / Acoso / Discurso de odio / Otro, especificar
D.9.5.1	Si la respuesta es «información falsa (rumores, información malintencionada) -> ¿Sobre qué?	Salud / Política / Cuestiones sociales / Seguridad de las personas en el lugar / Seguridad de los familiares que se han quedado atrás / Ayuda humanitaria / Ayuda del gobierno / Otro, especificar
D.9.5.2	Si ha contestado «acoso» -> ¿Qué tipo de acoso?	Degradación o humillación de alguien (insultos, faltas de respeto, etc.) / Llamamientos a los daños autoinfligidos o al suicidio / Ataques con el uso de lenguaje sexual despectivo / Otro, especificar
D.9.5.3	Si ha contestado «discurso de odio» -> ¿Puedes especificar?	Político / Étnico / Afiliación religiosa / Clase social / Género / Discapacidad o enfermedad / Otro, especificar
D.10	¿Sabes si hay alguien o algún grupo que esté circulando información falsa de forma intencional en tu comunidad (fuera de línea) y en línea?	Sí / No
D.10.1	Sí -> ¿Sobre qué temas?	Salud / Política / Asuntos sociales / Seguridad de las personas en un centro para personas desplazadas / Seguridad de los familiares que se hayan quedado atrás en el lugar de origen / Ayuda humanitaria / Ayuda del gobierno / Otro, especificar

<i>Categoría</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Opciones de respuesta</i>
<b>E. Access to accurate information</b>		
E.1	¿Usas internet?	Sí, todo el tiempo / Sí, aproximadamente una vez a la semana / Sí, aproximadamente una vez cada dos semanas / Sí, aproximadamente una vez al mes / Rara vez / No, nunca / No sé / Prefiero no contestar
E.1.1	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «sí, todo el tiempo» -> ¿Por qué no?	No tengo ordenador / No tengo teléfono con acceso a internet / No tengo electricidad / No me lo puedo permitir (no tengo medios para contratarlo) / No tengo conexión / La conexión es débil / El coste del saldo o de los paquetes de datos es demasiado caro para mí / No cubre mis necesidades / No sé / Prefiero no contestar / Otro, especificar
E.1.2	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «sí, todo el tiempo» -> En los últimos tres meses, ¿tú o alguien de tu familia ha parado de acceder a información en línea o ha reducido su acceso?	Sí / No
E.1.2.1	Sí -> ¿Por qué?	Se me ha perdido el portátil / Se me ha perdido el teléfono / Se me ha perdido la tarjeta SIM o esta no tiene acceso a internet / No tengo electricidad / No tengo dinero para contratar un plan de internet / El acceso a internet está cortado en ese lugar / Tengo acceso limitado a un portátil / Tengo acceso limitado a un teléfono con internet / No tengo medios para comprarlo / El coste del saldo o del plan de datos es demasiado caro para mí / Presión social / Otro, especificar
E.1.3	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no, no sé» o «prefiero no contestar» -> ¿Cómo accedes a información en línea en internet?	Celular personal / Portátil personal / Celular personal de un familiar o amigo / Portátil de un familiar o amigo / Cibercafé / Centro de información de una ONG / Otro, especificar
E.1.4	Sí -> ¿Usas tu nombre real en redes sociales (Facebook, TikTok, Twitter, Instagram, WhatsApp, etc.)?	Sí / No
E.1.4.1	No -> ¿Por qué?	Preocupaciones relacionadas con la seguridad / Por diversión, es una broma / Hay demasiada gente con ese nombre / La plataforma no lo permite / Prefiero no contestar / Otro, especificar
E.1.5	Sí -> ¿Usas tu nombre real en aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, Snapchat, etc.)?	Sí / No
E.1.5.1	No -> ¿Por qué?	Preocupaciones relacionadas con la seguridad / Por diversión, es una broma / La plataforma no lo permite / Otro, especificar
E.1.6	Sí -> ¿Usas tu nombre real en plataformas públicas (foros, sección de comentarios en redes sociales, etc.)?	Sí / No

E.1.6.1	No -> ¿Por qué?	Preocupaciones relacionadas con la seguridad / Por diversión, es una broma / La plataforma no lo permite / Otro, especificar
E.2	¿Qué aplicaciones de comunicación o de redes sociales usas?	WhatsApp / Facebook / TikTok / Twitter / Instagram / Telegram / Messenger / Snapchat / No uso redes sociales / Otro, especificar
E.2.1	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> ¿Hay alguna cuenta personal de acceso a la plataforma que uses más que otras?	Sí / No
E.2.1.1	Sí -> ¿Compartes esta cuenta con alguien?	Sí / No
E.2.1.1.1	Sí -> ¿Con quién lo compartes?	Con mi mujer o marido / Con un familiar (hermanos, padres, primos, etc.) / Con vecinos / Con amigos / Otro, especificar
E.2.2	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> ¿Eres parte de algún grupo cerrado en línea?	Sí / No
E.2.2.1	Sí -> ¿Pertenece a este grupo para obtener información que no puedes encontrar en ninguna otra parte?	Sí / No
E.2.2.2	Sí -> ¿Conoces a todos el mundo en este grupo?	Sí / No
E.2.2.1	Cualquier respuesta -> ¿Influye esto a los temas de conversación en los que participas o la cantidad de información que compartes?	Sí / No
E.2.2.3	¿Has visto alguna vez consejos / reglas / normas en este grupo que informaran sobre los riesgos relacionados con compartir información personal en línea y que sugirieran el uso de otros nombres, imágenes u otra cosa?	Sí / No
E.2.3	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> ¿Sigues a alguna organización humanitaria o a algún medio de comunicación en redes sociales para obtener información relativa a un tema importante para ti?	Sí / No
E.2.3.1	Sí -> ¿Qué páginas sigues?	Pregunta abierta (tres opciones)
E.2.4	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> Al unirse a un grupo, ¿compruebas si es cerrado o público?	Sí / No
E.2.5	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> ¿Cómo tienes configurados tus ajustes de privacidad?	Todo el mundo puede ver mi perfil completo / Algunos detalles y mensajes están bloqueados para que solo los puedan ver mis amigos / Los detalles y los mensajes solo son visibles para mis amigos

E.2.6	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> ¿Hay ciertos grupos en redes sociales donde no tengas una sensación de comodidad o seguridad a la hora de publicar cosas?	Sí / No
E.2.6.1	Sí -> ¿Puedes contarnos cuáles?	Pregunta abierta (tres opciones)
E.2.7	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> ¿Con qué frecuencia publicas información sobre tu ubicación y sobre lo que estás haciendo «a tiempo real» en tus cuentas de redes sociales?	Siempre permito que mis amigos y seguidores sepan exactamente dónde estoy y qué estoy haciendo / Solo comparto mi ubicación actual cuando tengo que informar a mis seguidores de un evento importante al que estoy asistiendo / Solo publico información sobre mis actividades una vez que se ha acabado el evento y he abandonado la zona de forma segura / Nunca comparto a tiempo real lo que estoy haciendo / Otro, especificar
E.2.8	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> Si alguien a quien no conoces te manda una petición de amistad en redes sociales, ¿sabes cómo comprobar si es una cuenta falsa o una persona real?	Sí, sé cómo comprobarlo / No, no sé cómo comprobarlo, pero me gustaría aprender / No sé / No necesito comprobarlo / Otro, especificar
E.2.9	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> ¿Sueles publicar fotografías tuyas o de tus hijas/os en línea?	Sí / No
E.2.10	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «no uso redes sociales» -> ¿Pides permiso a tus familiares o amigos antes de publicar fotografías en línea?	Sí / No
E.3	Si la información con la que te encuentras es difícil de entender, ¿hay alguien que pueda ayudarte?	Una persona o familiar en la misma situación / Familiar que vive en otra parte / Un amigo en la misma situación / Un amigo que vive en otra parte / Un miembro de la comunidad de acogida / Personal humanitario / Scrapeador / Grupos comunitarios / Persona anciana / Líder religioso / Líder de la comunidad / Prefiero no responder / Otro, especificar
E.3.1	Para todas las personas que hayan contestado algo diferente a «nadie» -> ¿Confías en esa persona?	Sí / No
E.4	¿Sabes cómo identificar una página web peligrosa?	Sí, perfectamente / Sí, creo que sé, pero no tengo la seguridad al 100 % / No lo sé, pero me gustaría aprender / No, no conozco la diferencia entre una página web segura y una peligrosa / No uso internet / Otro, especificar
E.5	Cuando estás en internet, ¿sientes que entiendes cómo organizaciones, empresas o el gobierno están usando tu información personal?	Sí, sé exactamente cómo las empresas privadas y el gobierno usan mi información personal / Sospecho que mi información personal está siendo usada, pero no sé de qué forma / No creo que a nadie le interese mi información personal / No me importa si alguien usa mi información personal / No, no tengo ni idea / No uso internet

E.6	¿Usas la misma contraseña para más de una cuenta?	Sí, uso la misma contraseña para todas mis cuentas porque es más fácil de recordar / A veces uso la misma contraseña, o la cambio ligeramente, para otras cuentas / No, tengo una contraseña independiente para cada cuenta / Prefiero no contestar / No uso internet / otro, especificar
E.7	En los últimos dos años, ¿cuántas veces te han hackeado tus cuentas de internet/páginas web (incluyendo redes sociales, cuentas de correo electrónico, cuentas bancarias, etc.)?	Nunca me han hackeado / Me han hackeado una vez / Me han hackeado una vez o más / Me han hackeado tantas veces que he perdido mi cuenta / No sé cómo saber si mi cuenta ha sido hackeada / Otro, especificar
E.8	En los últimos tres meses, ¿tú o alguien de tu familia habéis tenido una sensación de inseguridad tras compartir información personal (nombre, ubicación, fotografía, etc.) para poder acceder a información o ayuda?	Sí / No
E.9	Puedo acceder a toda la información que quiero para tomar decisiones informadas.	Verdadero / Falso
E.10	Puedo acceder a información en el idioma que elija.	Verdadero / Falso
E.11	Tengo más de una fuente de información en la que confío.	Verdadero / Falso
E.12	Me preocupa la veracidad de la información a la que he accedido.	Verdadero / Falso
E.13	Tengo estrategias para comprobar la información y los rumores.	Verdadero / Falso
E.14	Suelo debatir con mis familiares y amigos sobre si la información disponible es fiable.	Verdadero / Falso
E.15	Sé cómo reconocer información falsa o engañosa.	Verdadero / Falso
E.16	Tengo la seguridad de que mis fuentes me ofrecen la información más actualizada	Verdadero/Falso
E.17	Siempre compruebo la información que encuentro en redes sociales antes de compartirla en mi cuenta.	Verdadero / Falso / No uso internet
E.18	¿Cuál es el término usado para describir la información falsa creada con ánimo de engañar o dañar a ciertas personas?	Desinformación / Mala información / Noticias falsas / No sé

Anexo 5

# Herramienta de entrevista a informantes clave



# Anexo 5: Herramienta de entrevista a informantes clave

## Objetivo de esta herramienta

Las entrevistas detalladas e individuales a ciertos proveedores de información dentro de la población afectada y en la comunidad de acogida ofrecen una oportunidad para obtener información sobre los riesgos de protección que pueden ser demasiado delicados para tratarlos en un debate de grupo focal (DGF). Seleccionar a informantes clave reconocidos por las poblaciones afectadas como fuentes clave de información puede ser una oportunidad para (1) analizar similitudes y diferencias entre las perspectivas de las comunidades afectadas y de los proveedores de información y (2) identificar los riesgos de protección a los que los proveedores de información podrían enfrentarse a la hora de crear, compartir, buscar y obtener información.

### Consejos para las entrevistas de informantes clave (EIC):

**Presta atención a los sesgos:** en cualquier entrevista con informantes clave, existe la probabilidad de que las respuestas estén sesgadas, ya sea de forma intencional o accidental.<sup>16</sup> Esto debe tenerse en cuenta durante la recolección de datos y las fases de análisis. Con el fin de evaluar y ponderar las diferentes fuentes en la fase posterior, es útil tomar nota de los calificadores que creas que puedan influir en el tipo de información compartida.

**Ten en cuenta otros datos recopilados a la hora de seleccionar las EIC:** usa el DGF para identificar a informantes clave que tengan que ser entrevistados. Los informantes clave deben ser representantes de los diferentes proveedores de información que la población afectada reconoce como fuentes de información, independientemente de si tienen acceso a esas fuentes y confían en ellas. Esto incluye, entre otras cosas a miembros de la comunidad que interactúan con una gran variedad o con partes muy concretas de la población, como vendedores en mercados, vendedores de tarjetas SIM, taxistas, personal de hostelería, profesorado, conductores de camiones, comerciales, líder de grupos comunitarios (mujeres y jóvenes), líderes tradicionales y religiosos, dirección del campamento, gobierno local o medios locales. Evita limitarte a personas con roles formales y piensa de forma crítica sobre quién más podría tener una buena perspectiva o ideas sobre conversaciones, necesidades relacionadas con la información o comportamiento comunitario que sean de tu interés.

**Las EIC pueden ayudar en contextos de acceso delicado o complejo:** en aquellos contextos en los que pueda ser complicado organizar DGF para ciertos grupos de la población (por razones de seguridad o logística), las EIC podrían ser una alternativa a la recopilación

<sup>16</sup> Guía de evaluación de necesidades de ACNUR

de datos. Esto podría resultar en la inclusión de representantes de organizaciones de la sociedad civil o de ONG locales/nacionales que trabajen con grupos minoritarios o poblaciones marginalizadas (personas con discapacidades, personas del colectivo LGTBIQ+, etc.), o que trabajen ofreciendo asistencia para temas delicados (servicios para casos de violencia de género). En ese caso, las preguntas deben adaptarse a las características específicas de la organización del informante clave.

**Las EIC pueden ayudar a crear relaciones clave:** en contextos donde el acceso humanitario está restringido y donde las autoridades locales pueden insistir en ser parte del DGF, ofrecerte a invitar a los representantes de una autoridad local en una EIC podría ayudar a disuadir a esa persona de acudir a un DGF con el fin de que siga siendo un espacio seguro.

## Consejos prácticos:

**Presenta la EIC a un posible entrevistado:** algunos puntos sugeridos a destacar a la hora de solicitar / iniciar una entrevista:

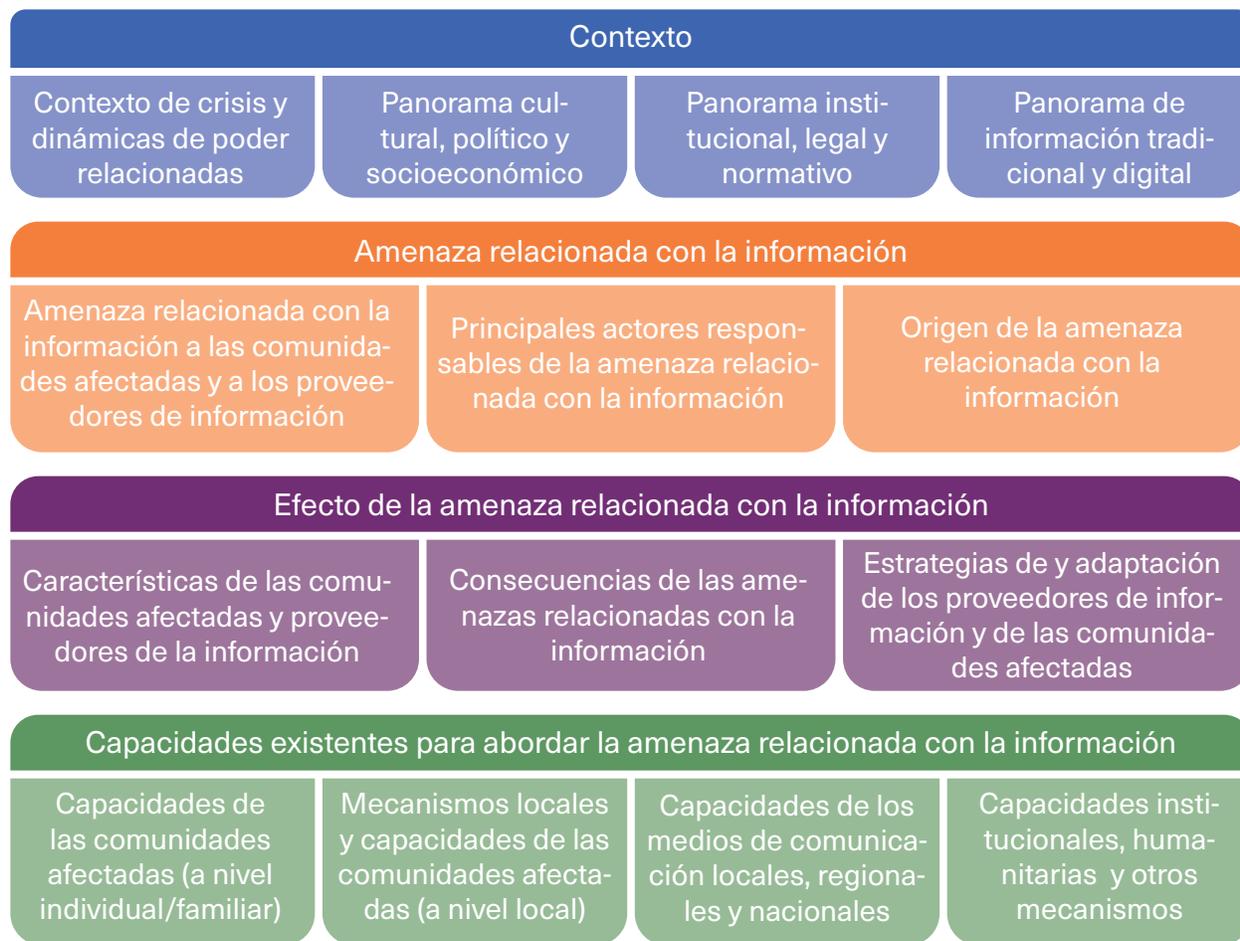
- la conversación en las EIC se centra principalmente en la identificación de los riesgos a los que se enfrentan las personas a la hora de crear, compartir, buscar y obtener información;
- el objetivo de la EIC es entender mejor el modo en el que los medios y las organizaciones humanitarias pueden diseñar actividades para ser más conscientes de estos riesgos y hacer esfuerzos para reducirlos al máximo;
- las EIC se usarán para analizar el entorno de información en la comunidad de interés para, más adelante, construir recomendaciones adaptadas a los actores humanitarios y de los medios.

**Estructura de la EIC:** dependiendo de lo que prefiera el informante clave, puedes empezar con el tema 1 (las comunidades afectadas) o con el tema 2 (el propio informante clave). No hay un orden fijo. Algunos informantes clave preferirán hablar sobre los desafíos a los que se enfrentan de primera mano, mientras que a otros les resultará más fácil empezar con los riesgos de protección a los que se enfrentan las comunidades afectadas.

La herramienta de entrevista a un informante clave está diseñada para ayudarte a obtener información sobre la base de los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información (IPAF). No dudes en adaptar las herramientas a tus necesidades. Se divide en dos temas: el primero habla sobre los riesgos de protección relacionados con la información del proveedor de la información (informante clave); el segundo sobre la forma en la que el proveedor de información entiende los riesgos relacionados con la información a los que podría

enfrentarse la población afectada. Cada tema está diseñado para ofrecer información tanto sobre desinformación<sup>17</sup> como de negación de acceso a la información<sup>18</sup> y cubre los cuatro pilares de IPAF. Para saber más sobre cómo llevar a cabo un análisis de protección o sobre cómo desarrollar recomendaciones, ver el *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico*.

## **IPAF** MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



<sup>17</sup> La desinformación se define como la divulgación intencional de información falsa para causar un daño; «confunde a la población y, como consecuencia, interfiere con el derecho del público de conocer y el derecho del público de buscar, recibir e impartir información», definición del Global Protection Cluster.

<sup>18</sup> La negación de acceso a la información se establece cuando la libertad de crear, compartir, buscar y obtener información deliberadamente se «impide de tal forma y hasta cierto punto que afecta a la capacidad de las comunidades afectadas de disfrutar de sus derechos básicos y satisfacer sus necesidades básicas», definición del Global Protection Cluster.

## Tema I: riesgos de protección relacionados con la información a los que se enfrentan las comunidades afectadas

En esta parte de la EIC, hablarás sobre las formas en la que la comunidad afectada crea, comparte, busca y obtiene información entre sí y con proveedores de la información.

1. ¿Hay temas sobre los que la comunidad afectada necesite información, pero a la que, por diferentes razones, no puede acceder?
  - ▶ En caso positivo: ¿qué es lo que dificulta el acceso a esta información? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: no hay información disponible, hay demasiada información disponible y no soy capaz de comprobar cuál es veraz, no tengo acceso a fuentes de confianza, no tengo acceso a canales de información donde haya información disponible, idioma, formato de la información, no es seguro hablar sobre estos temas de forma pública).
  - ▶ En caso positivo: ¿cuáles son las consecuencias de la brecha de información? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: hay grupos de población más afectados que otros, mecanismos de respuesta negativos, violencia, coacción, ejemplos de privación deliberada).
2. ¿Has oído o has sido testigo de información falsa circulando en esta zona de forma deliberada? ¿Cuál era el tema? ¿En quién se centraba? ¿Quién crees que ha creado esta desinformación?<sup>19</sup> ¿Qué canales se han usado para difundirla? y ¿por qué crees que está sucediendo?
3. ¿Has oído o has sido testigo de información falsa circulando en esta zona de forma involuntaria? ¿Cuál era el tema? ¿Quién estaba difundiendo información errónea? ¿Qué canales se han usado para difundir la información? y ¿cuáles crees que son las consecuencias? (Ten en cuenta la diferencia entre desinformación en la pregunta 2 y la información errónea en la pregunta 3).
4. ¿Has sido testigo de rumores que estén circulando en el país? ¿Por qué crees que la información no verificada puede circular en esta zona? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: baja alfabetización informacional o digital, falta de acceso a fuentes de información fiables, falta de acceso a canales de información).
5. ¿Conoces algún lugar seguro donde la comunidad pueda reunirse para crear, compartir, buscar y obtener información sin coste adicional? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: un centro de información especializado, centro comunitario local, lugar público donde la gente se una para socializar o jugar a juegos, o incluso un centro local de salud o servicios).
6. ¿Qué se podría hacer para mejorar el acceso seguro y significativo a información veraz para esta comunidad? ¿Quién crees que es el actor adecuado para llevar a cabo estas mejoras? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: personas individuales, la comunidad, líderes de la comunidad, autoridades locales, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación, el gobierno, actores humanitarios).

<sup>19</sup> En términos de protección, esto se considera el origen de la desinformación.

## Tema 2: riesgos de protección relacionados con la información a los que se enfrenta el proveedor de la información

En esta parte de la EIC cambiarás el rumbo de la conversación para hablar sobre los riesgos de protección relacionados con la información a los que se enfrentan los propios informantes clave. Podría ser útil puntualizar esta transición en la conversación al informante (del tema 1 al tema 2) y aclarar que lo que te interesa es entender la forma en la que crea, comparte, busca y obtiene información como proveedor clave de información en la comunidad.

1. ¿Hay algún tema sobre el que te gustaría crear, compartir, buscar u obtener información, pero no puedes por diferentes razones?
  - ▶ En caso positivo, ¿qué es lo que dificulta el acceso a esta información? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: no hay información disponible, hay demasiada información disponible y no soy capaz de comprobar cuál es veraz, no tengo acceso a fuentes de confianza, no tengo acceso a canales de información donde haya información disponible, idioma, formato de la información).
2. ¿Hay temas con los que te sientas incómoda/o y que podrían ponerte en riesgo al hablar de ellos en público?
3. ¿Crees que tu papel como proveedor de información supone riesgos concretos para tu seguridad? ¿Qué haces para protegerte?
4. ¿Alguna vez has sentido que tus comunicaciones (en persona, por teléfono o en línea) estaban siendo monitorizadas? En caso afirmativo, ¿qué hiciste ante esa situación? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: ¿has dejado de hablar sobre un tema en concreto?, ¿has seguido hablando sobre ello porque era esencial?, ¿has usado lenguaje encriptado?, ¿te has pasado a un canal de comunicaciones más seguro?).
5. ¿Qué se podría hacer para mejorar el acceso **seguro y significativo** a información **veraz** para un proveedor de la información como tú? ¿Quién crees que sería la persona mejor posicionada para mejorar la situación? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: personas individuales, la comunidad, líderes de la comunidad, autoridades locales, organizaciones de la sociedad civil, los medios de comunicación, el gobierno, actores humanitarios).

Junto con el resto de datos que haya que recopilar, una vez hayas completado los EIC, tendrás lo necesario para empezar a analizar la información que has recibido. El *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información*: un marco analítico ofrece instrucciones sobre cómo analizar los comentarios de la EIC y crear recomendaciones a partir de ello que aumenten el acceso seguro y significativo a la información. El *Módulo 2 - Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar* ayudará a los actores locales de la información a implementar estas recomendaciones en sus propias actividades.

### Acceso seguro y significativo a información útil y precisa:

- ▶ Seguro = la creación, intercambio, búsqueda y obtención de información no crea riesgos para la comunidad
- ▶ Significativo = la información es accesible a todos los grupos de población en función de sus necesidades y preferencias
- ▶ Veraz = la comunidad puede verificar y analizar la información

Anexo 6

# **Herramienta para guiar los debates de grupos focales con medios de comunicación**



# Anexo 6: Herramienta para guiar los debates de grupos focales con medios de comunicación

## Objetivo de esta herramienta

Esta herramienta se centra específicamente en los medios y su objetivo es (1) identificar los riesgos de protección a los que podrían enfrentarse los medios de comunicación y periodistas en un contexto concreto y (2) entender las prácticas de los medios con vistas a conseguir implantar la seguridad y la dignidad, un acceso significativo, rendición de cuentas, y participación y empoderamiento de las comunidades afectadas en sus actividades y procesos de información. El análisis de datos derivado de estos DGF sentará las bases sobre el análisis de protección del ecosistema de la información y apoyará a los actores de los medios y humanitarios para desarrollar proyectos de forma conjunta con el fin de que la información veraz pueda accederse de forma más segura y significativa. Las preguntas ofrecidas en esta herramienta no son específicas de ningún contexto, pero sirven como guía para los medios locales y los actores humanitarios que quieran realizar DGF para entender mejor los riesgos de protección relacionados con la información. Las herramientas deben adaptarse en cada caso al contexto, realizando previamente consultas a la comunidad. Para saber más sobre cómo llevar a cabo un análisis de protección o sobre cómo desarrollar recomendaciones, ver el *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico*.

## Consejos prácticos:

- Para saber cómo facilitar el debate de grupo focal (DGF), echa un vistazo a la herramienta de ACNUR para una evaluación participativa en las operaciones de «facilitación de debates».
- Este DGF puede organizarse como una mesa redonda o en forma de jornadas de talleres, en los que participen representantes de diferentes medios de comunicación a nivel local, regional y nacional. Incluir diferentes tipos de medios (radio, periódico, en línea, televisión, etc.) ayudará a integrar más ideas detalladas al panorama de los medios de comunicación.
- Estos eventos son una buena oportunidad para presentar la guía<sup>20</sup> y compartirla con los medios de comunicación presentes en la sala. También podría derivar en la organización conjunta de una formación de una jornada usando los recursos de formación disponibles en el anexo (formación sobre información, protección y programación segura).

<sup>20</sup> Información segura, significativa y veraz: un enfoque de protección de los ecosistemas de la información, y en especial el Módulo 4 - Mitigar el daño: una guía para los medios y profesionales del periodismo durante emergencias

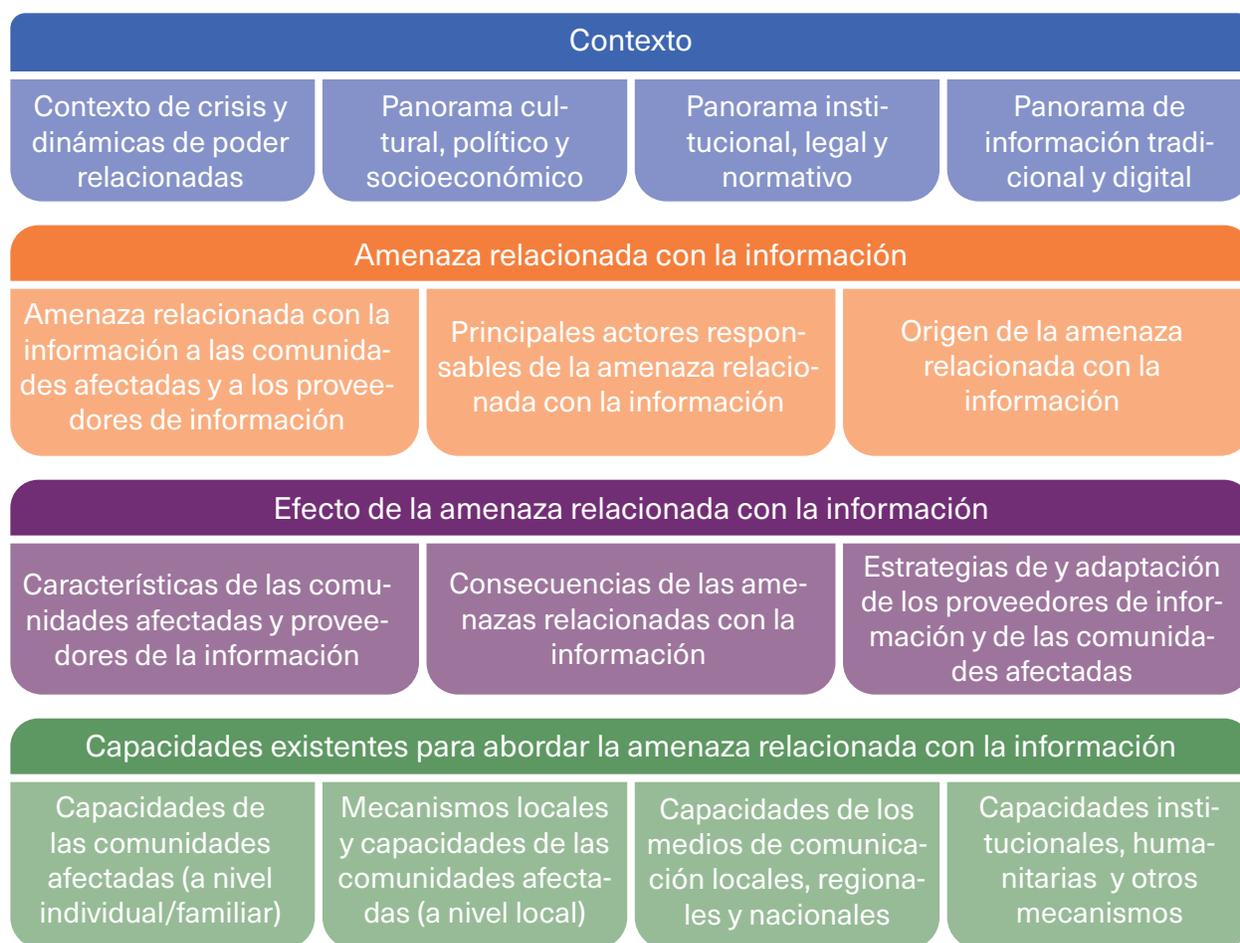


## Tema I: riesgos de protección relacionados con la información a los que se enfrentan los medios

Esta sección del DGF nos ayuda en la conversación sobre los principales riesgos a los que deben enfrentarse los medios a la hora de crear, compartir, buscar y obtener información, así como a la hora de trabajar con las comunidades locales y otras partes involucradas, incluyendo las organizaciones internacionales y el gobierno.

Esta sección está diseñada para ayudarte a obtener información sobre los cuatro pilares del marco analítico de protección de la información y sentará las bases del análisis de protección del ecosistema de la información. No dudes en adaptar las herramientas a tus necesidades.

### **PAF** MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



1. ¿Hay algún tema en el que te gustaría trabajar, pero no puedes por algún motivo? («Trabajar en un tema» puede referirse a: encontrar información/investigar sobre un tema, crear contenido sobre un tema, distribuir/imprimir/compartir artículos/programas sobre un tema, llegar a las personas a las que te gustaría alcanzar con un tema).
  - ▶ En caso positivo, ¿es difícil acceder a información relacionada con este tema? En caso positivo, ¿por qué?
    - ii. Razones internas: (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: no tengo luz verde de parte de la dirección/propietarios de la editorial, no tengo suficiente presupuesto/tiempo para trabajar en ello).
    - iii. Razones externas: (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: no hay información disponible, hay demasiada información disponible y no soy capaz de comprobar cuál es veraz, no tengo acceso a fuentes de confianza, no tengo acceso a canales de información donde haya información disponible, idioma, formato de la información).
2. ¿Hay algún tema sobre el que te resulte incómodo informar y que pudiera ponerte en riesgo al hablar de él en público?
3. ¿Crees que tu papel como periodista entraña riesgos concretos? ¿Cuáles son esos riesgos? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: riesgos contra la seguridad personal, riesgos de acoso/discriminación, riesgos a familiares y amigos). ¿Qué haces para protegerte?
4. ¿Alguna vez has sentido que tus comunicaciones (en persona, por teléfono o en línea) estaban siendo monitorizadas? En caso afirmativo, ¿qué hiciste ante esa situación? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: ¿has dejado de hablar sobre un tema en concreto?, ¿has seguido hablando sobre ello porque era esencial?, ¿has usado lenguaje en clave?, ¿te has pasado a un canal de comunicaciones más seguro?).
5. ¿Cómo describirías la relación entre los siguientes grupos?
  - ▶ Los medios de comunicación y la sociedad civil:
  - ▶ Los medios de comunicación y el gobierno:
  - ▶ Los medios de comunicación y la comunidad humanitaria:
  - ▶ Los medios de comunicación y su público:
  - ▶ (Si el contexto lo requiere, añade otras partes involucradas, como el ejército, otras autoridades, etc.).

**Consejos:** al describir los medios de comunicación en la pregunta 5, permite que los participantes sepan que pueden hablar tanto de su experiencia concreta con su medio de comunicación como del sector de los medios en general. Recopila detalles, tanto sobre la coordinación como de las actividades llevadas a cabo por estas partes involucradas, así como sobre el tono de la relación. Por ejemplo, si es positiva, negativa o neutra.



6. ¿Qué se podría hacer para mejorar el acceso seguro y significativo a información veraz para los periodistas y los medios? ¿Quién crees que es el actor adecuado para cambiar la situación? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: personas individuales, la comunidad, líderes de la comunidad, autoridades locales, organizaciones de la sociedad civil, los medios de comunicación, el gobierno, actores humanitarios, etc.).

#### **Acceso seguro y significativo a información útil y precisa:**

- ▶ Seguro = la creación, intercambio, búsqueda y obtención de información no crea riesgos para la comunidad.
- ▶ Significativo = la información es accesible a todos los grupos de población en función de sus necesidades y preferencias.
- ▶ Veraz = la comunidad puede verificar y analizar la información.

## **Tema 2: prácticas de los medios para centrar la atención en la protección**

Esta sección se centra en las formas en las que trabajan los medios. Aborda cuatro elementos: seguridad y dignidad, la garantía de un acceso significativo, rendición de cuentas, y participación y empoderamiento de las comunidades afectadas.

1. ¿Qué medidas tiene implementadas tu organización para proteger la seguridad del público con el que trabajas? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: evaluación de riesgos de los miembros de la comunidad exhibidos en los contenidos de los medios, seguridad de datos y protección de la información de identificación personal<sup>21</sup> ofrecida por las fuentes o por el público, políticas y formación del personal sobre la tarea de moderación en las plataformas de redes sociales).
2. ¿Qué medidas tiene implementadas tu organización para proteger la seguridad de periodistas y otros empleados? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: formación, políticas, código de conducta).
3. ¿Qué medidas tiene implantadas tu organización para proteger la seguridad de tu marca (también conocida como la reputación de tu medio de comunicación)? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: capacidad de trabajar de forma independiente, el apoyo de los responsables y del público, reputación).
4. ¿Creas información dirigida a la comunidad afectada? ¿Cómo te adaptas a sus necesidades concretas? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: necesidades de información y preferencias tales como temas preferidos, idiomas, plataformas). ¿Qué

<sup>21</sup> La información de identificación personal se define como cualquier dato que pueda indicar la identidad de alguien o que permita a los lectores deducirla. Ejemplos de ello pueden incluir nombres completos, direcciones, alias o números de teléfono.



barreras crees que existen a la hora de crear información relevante para la comunidad afectada?

5. ¿Cuentas con mecanismos de retroalimentación para recibir comentarios de tu público o audiencia? ¿Incluye mecanismos en línea, fuera de línea o ambos? ¿Qué haces con esos comentarios?
6. ¿Tienes proyectos que están desarrollados junto con la comunidad afectada? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: una serie de crónicas o piezas informativas donde los miembros de la comunidad propongan ideas para cubrir o sobre las que informar).
7. ¿Tienes proyectos cuyo objetivo sea la aportación de información a la comunidad afectada sobre sus derechos? (Si necesitas apuntes, algunos ejemplos son: información sobre derechos o servicios para los que la comunidad suele ser elegible, un programa de radio que invite a organizaciones humanitarias o a representantes del gobierno para hablar sobre los servicios disponibles para la comunidad afectada).

Junto con el resto de datos que haya que recopilar, una vez hayas completado los EIC, tendrás lo necesario para empezar a analizar la información que has recibido. El *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico* ofrece instrucciones sobre cómo analizar los comentarios del DGF y crear recomendaciones a partir de ello que aumenten el acceso seguro y significativo a la información. El *Módulo 2 - Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar* ayudará a los medios locales y a los actores humanitarios a evaluar la forma en la que los primeros puedan fortalecer sus políticas internas y sus formas de trabajar para colocar la protección en el centro de su trabajo. Asimismo, permitirá que ambos desarrollen proyectos de forma conjunta que ayuden a aumentar la participación y el empoderamiento de los medios locales.

Anexo 7

# **El marco analítico de protección de la información**



# Anexo 7: El marco analítico de protección de la información

Para más información sobre cómo usar el marco analítico de protección de la información con el fin de promover un ecosistema de protección más seguro, echa un vistazo al módulo 3. Los modelos de herramientas de recopilación de datos están disponibles en los anexos (debates de grupos focales, entrevista a informantes claves y encuesta de hogares).

## **PAF** MARCO ANALÍTICO DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



# Contexto

Entender el contexto en el que viven las comunidades afectadas es fundamental para establecer los factores estructurales y humanitarios que podrían ser la raíz de los riesgos de protección relacionados con la información, o contribuir a los mismos. El pilar de contexto también puede sentar las bases para las estrategias de mitigación adaptadas a esos riesgos.

## **i. Contexto de crisis y dinámicas de poder relacionadas:**

Identificar y analizar las tendencias pasadas y actuales que han derivado en la crisis humanitaria y las que la perpetúan.

### **Preguntas de análisis:**

- ¿Son nuevas las necesidades de información o las amenazas relacionadas con la información y están directamente relacionadas con la crisis humanitaria? ¿O se trata de necesidades estructurales relacionadas con el panorama político, socioeconómico y mediático?
- ¿Cuáles son las dinámicas de poder existentes y las relaciones sociales entre los actores responsables de la producción de información y las comunidades, o entre cualquiera que cree desinformación y las comunidades?
- ¿Resolverá la salida de la crisis humanitaria (es decir, la transición hacia un contexto de no emergencia) las necesidades de información y eliminará las amenazas de protección relacionadas con la información?

## **ii. Panorama cultural, político y socioeconómico:**

Analizar la situación cultural, política y socioeconómica, así como las tendencias en estos ámbitos que influyen en el acceso a la información y a cualquier riesgo de protección relacionado con la información.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿En qué medida los factores culturales (idioma, normas de género, marginalización y discriminación) y socioeconómicos actúan como facilitadores estructurales o barreras para acceder a la información? ¿De qué modo esos factores intensifican o reducen la vulnerabilidad de las comunidades afectadas en cuanto a las amenazas de protección relacionadas con la información, o la capacidad de la comunidad para enfrentarse a dichas amenazas?
- ¿Pueden los medios crear contenido con independencia de las presiones políticas, incluyendo la dependencia en la financiación pública, y pedir rendición de cuentas al gobierno y a otros actores por sus políticas y acciones en la prensa? También hay que fijarse en la influencia sobre los contenidos editoriales de otras entidades privadas o de individuos con una gran capacidad de financiación/titularidad.

- ¿Existen organizaciones de la sociedad civil con poder y libertad para influir en el panorama político y trabajar en defensa de los medios de comunicación y de las necesidades de las comunidades afectadas?

### **iii. Panorama institucional, legal y normativo:**

Analizar las leyes, los reglamentos, las normas y las prácticas sociales que protegen o suponen un riesgo para los medios de comunicación o para las personas que crean, comparten, buscan y obtienen información, tanto en línea como fuera de línea.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Cuál es la situación de la libertad de expresión y de prensa? ¿Existen leyes para proteger a los profesionales de los medios y responder ante la violencia contra ellos? ¿Hay leyes que protejan las fuentes de información?
- ¿Existen leyes nacionales específicas que guíen las amenazas de protección relacionadas con la información? ¿Faltan leyes para prevenir o reducir esas amenazas, incluyendo un marco normativo sobre la seguridad digital y la desinformación?
- ¿Existen otras normas o prácticas sociales, religiosas o culturales que guíen las amenazas de protección relacionadas con la información?

### **iv. Panorama de información tradicional y digital:**

Identificar y analizar el alcance y la capacidad de los proveedores de información para crear información adaptada a las necesidades de las comunidades afectadas, y cómo ello contribuye a la reducción o a la creación de diferentes amenazas relacionadas con la información.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Está adaptada la cobertura geográfica, el coste y el lenguaje de los medios tradicionales (periódico, radio y televisión) y de otros proveedores de información a las necesidades y preferencias de las comunidades afectadas?
- ¿Está adaptada la cobertura geográfica (incluyendo la penetración y las tendencias de uso), el coste y el lenguaje de los medios digitales (páginas web de información o plataformas de redes sociales) y de otros proveedores de información a las necesidades y preferencias de las comunidades afectadas?
- ¿Qué capacidad tienen los medios de comunicación individuales (grandes y pequeños, en línea y fuera de línea) y otros proveedores de información para realizar su trabajo de tal manera que genere confianza entre las comunidades afectadas? Esto incluye la capacidad de crear, recopilar y difundir buena información adaptada a las necesidades de las comunidades afectadas, ofrecer un acceso seguro y comunicaciones bidireccionales, animando al público a que comparta sus comentarios y opiniones.

# Amenazas actuales relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los proveedores de información

Entender la naturaleza de la propia amenaza (qué actividad humana o producto de una actividad humana deriva en violencia, coacción, privación deliberada), así como los orígenes de esa amenaza (desencadenantes, motivaciones y causas de base), qué actores están causando la amenaza y qué actores deben proteger a las comunidades afectadas contra dicha amenaza.

## **i. Amenazas de protección relacionados con la información:**

Para cada amenaza de protección detectada, hay que identificar y analizar las actividades humanas o productos de la actividad humana relacionados con la información, que estén infligiendo un daño tanto a la población afectada como a los proveedores de la información.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Qué amenazas actuales relacionadas con la información están causando violencia, coacción o privación deliberada a las poblaciones afectadas?
- ¿Es la amenaza un comportamiento o acción, la práctica de una organización/grupo, una política o mecanismo no gubernamental o gubernamental?

## **ii. Principales actores responsables de la amenaza relacionada con la información:**

Para cada amenaza de protección detectada, identifica y analiza los comportamientos, las prácticas o las políticas subyacentes a la amenaza de protección, que puede ser el comportamiento de uno o más actores que estén causando un daño directo a la población, el o los actores con responsabilidades específicas para proteger y el o los actores con influencia sobre la amenaza existente.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Quiénes son los actores que están causando la amenaza? ¿Cuáles son sus motivaciones e incentivos? ¿Qué relación existe entre los perpetradores de la acción directa y las personas afectadas? ¿Hay otros actores que podrían estar influyendo sobre el primer actor?
- ¿Están el o los actores responsables de abordar, mitigar o prevenir el daño haciendo todo lo que está en sus manos? En caso negativo, ¿por qué no? En caso positivo, ¿por qué las amenazas, violaciones o abusos continúan?



- $\Phi$  ¿Existen mecanismos de denuncia para las amenazas? ¿Son estos independientes y de acceso seguro para las comunidades afectadas?

### **iii. Origen de la amenaza relacionada con la información:**

Para cada amenaza de protección detectada, identifica y analiza las causas fundamentales y los desencadenantes de la amenaza de protección. Utiliza esta información para entender la mejor estrategia para responder a las amenazas de protección abordando lo que está motivando las amenazas, así como las consecuencias inmediatas y el impacto sobre la población.

#### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Cuál es la naturaleza de las amenazas de protección? (Es decir, ¿son deliberadas, coordinadas, oportunistas?).
- ¿Qué factores motivan los comportamientos de los actores que están provocando directamente la amenaza o de los que tienen influencia sobre la misma?
- ¿Cómo han cambiado la amenaza, el comportamiento de los actores y sus motivaciones o tácticas con el tiempo?

# Efecto de las amenazas relacionadas con la información para las comunidades afectadas y para los proveedores de información

Cada amenaza relacionada con la información impactará a diferentes sectores de la comunidad afectada y de formas diferentes, dependiendo de su grado de vulnerabilidad ante esta amenaza y de sus capacidades para lidiar con la misma (pilar 4). La identificación de las características de la población afectada, las consecuencias de la amenaza para cada grupo de población y lugar afectados, así como las respuestas positivas y negativas de la población afectada por sus consecuencias, sentarán las bases del desarrollo de las estrategias de mitigación basadas en la comunidad, adaptadas a las necesidades específicas de cada grupo.

## **i. Características de las comunidades afectadas y de los proveedores de información:**

Para cada amenaza de protección detectada, identificar y analizar los factores que hacen que un grupo de población, incluyendo los proveedores de información, sea vulnerable a la amenaza identificada en una ubicación concreta. La exposición a una amenaza relacionada con la información depende de una gran variedad de factores, como el género, la etnia, la edad, el estatus, etc., pero también de las necesidades y preferencias de información relacionadas con la alfabetización, alfabetización informacional y alfabetización digital. La vulnerabilidad no debe considerarse fija ni estática y debe identificarse en relación con las amenazas específicas.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Qué personas se ven impactadas por la amenaza (edad, género, discapacidad, ubicación, estatus, idioma, raza y etnia)? ¿Cuáles son las características de información específicas de los diferentes grupos de población o proveedores de información afectados por la amenaza (alfabetización, alfabetización informacional, alfabetización digital, acceso a información en línea y fuera de línea, medios locales, regionales y nacionales, medios tradicionales (prensa, radio, televisión) y en línea, medios independientes y públicos)?
- ¿Cuáles son las necesidades de información en el origen de la amenaza? ¿Cómo crean, comparten, buscan y obtienen información esos grupos de población y los proveedores de información? ¿Es seguro acceder a las fuentes y canales de información preferidos, accesibles y fiables?
- ¿De qué maneras diferentes se ven afectadas las personas? ¿Hay personas que tienen más riesgo de sufrir daños, que sean menos capaces de lidiar con ello o que se vean afectadas de forma más inmediata por la amenaza?



## ii. Consecuencias de las amenazas relacionadas con la información:

Para cada amenaza de protección detectada, identificar y analizar la forma en la que las comunidades afectadas y los proveedores de información se ven afectados por cada amenaza, teniendo en cuenta que los diferentes grupos de población se verán afectados de diferentes maneras. Las amenazas relacionadas con la información podrían crear o empeorar otros riesgos de protección. Esto podría incluir el retraso en la elaboración de la información, asumir riesgos al crear, compartir, buscar u obtener información, o tomar decisiones vitales sin contar con la información suficiente.

### Preguntas para dirigir el análisis:

- ¿Cuáles son los efectos físicos de la amenaza sobre el grupo afectado o sobre los proveedores de información?
- ¿Cuáles son los efectos sociales y psicosociales de la amenaza sobre el grupo afectado o sobre los proveedores de información?
- ¿Cuáles son los efectos legales o materiales de la amenaza sobre el grupo afectado o sobre los proveedores de información?
- ¿Cuáles son los efectos de la amenaza sobre las capacidades de crear, compartir, buscar y obtener información del grupo afectado o de los proveedores de información?

## iii. Estrategias de respuesta de las comunidades afectadas y de los proveedores de información

Para cada amenaza de protección detectada, identificar las estrategias de respuesta de las comunidades afectadas y de los actores de la información para priorizar las acciones necesarias a la hora de abordar las estrategias de respuesta negativas y desarrollar las estrategias positivas ya existentes que nos ayuden a abordar las amenazas de protección. Esto puede incluir la creación de canales alternativos o formas de comunicación, basándonos en fuentes de información poco habituales, iniciativas comunitarias o de los medios de comunicación para aumentar la alfabetización, la alfabetización informacional o la alfabetización digital.

### Preguntas para dirigir el análisis:

- ¿Qué estrategias de respuesta han establecido las comunidades afectadas y los proveedores de información para reducir la amenaza y para crear, compartir, buscar y obtener información? ¿Supone esto algún cambio en el ecosistema de la información?
- ¿Existen estrategias de respuesta negativas que requieran una intervención inmediata con el fin de prevenir o abordar las nuevas amenazas de protección?
- ¿Qué percepciones, ideas, actitudes o creencias impulsan las estrategias de respuesta de los diferentes grupos de población y de los proveedores de información afectados por la amenaza?

# Capacidades existentes para abordar la amenaza relacionada con la información

Para asegurar que los actores de la información local ofrecen información adaptada y una respuesta estratégica para abordar los riesgos de protección relacionados con la información, se necesita un entendimiento profundo de las capacidades existentes para abordar cada amenaza identificada. Las capacidades pueden encontrarse a nivel individual, familiar o comunitario de las poblaciones afectadas, dentro de los medios locales, regionales y nacionales y, entre los actores gubernamentales y humanitarios. Esas capacidades pueden equilibrarse con la voluntad de los responsables por cumplir con sus obligaciones y abordar los riesgos de protección.

## **i. Capacidades de las comunidades afectadas**

### **(a nivel individual/familiar):**

Para cada amenaza de protección detectada, identificar y analizar las capacidades, recursos y conocimiento de las personas y familias afectadas a la hora de resistir o mitigar las amenazas relacionadas con la información, así como las consecuencias de la crisis humanitaria en dichas capacidades.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Cómo contribuye la información y la alfabetización digital a la reducción de la amenaza relacionada con la información?
- ¿Existen suficientes recursos humanos, materiales y financieros, así como fuentes, canales y plataformas de información que sean accesibles de forma segura y significativa para las comunidades afectadas, es decir, que les permitan usar su alfabetización informacional y digital de forma eficiente?
- ¿Existen mecanismos de denuncia disponibles y conocidos por las comunidades afectadas? ¿Las están usando todos los grupos de población? ¿Se consideran un mecanismo efectivo para mitigar las amenazas relacionadas con información?

## **ii. Mecanismos locales y capacidades de las comunidades afectadas**

### **(a nivel local):**

Para cada amenaza de protección detectada, hay que localizar y analizar los sistemas creados a nivel local para lidiar con el riesgo de protección relacionado con la información, abordando la amenaza de forma directa, reduciendo la vulnerabilidad de los grupos de la comunidad afectada a la amenaza y sus consecuencias, o creando la capacidad de las comunidades afectadas para reducir la amenaza.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Quiénes son los líderes influyentes y los organismos locales que desempeñan un papel informativo para las comunidades afectadas? ¿Tienen recursos, conocimiento, capacidad y voluntad para intervenir en la reducción de las amenazas de protección relacionadas con la información? ¿Confían en ellos las comunidades afectadas?
- ¿Existen iniciativas impulsadas por la comunidad para abordar la amenaza de protección relacionada con la información? ¿Hay estrategias o iniciativas que estén implementadas pero que necesiten más apoyo, o que hayan existido pero que se hayan visto deterioradas por la crisis actual?
- Las estrategias de respuesta identificadas más arriba deben tenerse en cuenta, aunque tengan impactos negativos.

### **iii. Capacidades de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales:**

Para cada amenaza de protección detectada, identificar y analizar la capacidad de los medios de comunicación para generar confianza entre las comunidades afectadas, para hacerlas partícipes a través de contenido relevante de las necesidades y preferencias concretas y para abordar la desinformación, la información errónea y los rumores, así como las amenazas a la información.

### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Qué capacidad tienen los medios locales y nacionales de tener presencia activa en las comunidades afectadas y trabajar con ellas? ¿Cuáles son las fortalezas y recursos de los que disponen los medios de comunicación para abordar las barreras de acceso a la información, las necesidades informacionales y otras amenazas relacionadas con la información? ¿Afecta la polarización en los medios a la confianza en la comunidad?
- ¿Qué capacidades digitales tienen los medios para ofrecer un acceso seguro y significativo a sus páginas y plataformas? ¿Cómo pueden proteger a sus usuarios (la comunidad afectada) ante las amenazas en línea relacionadas con la información?
- ¿Qué capacidad tienen los medios para coordinarse y colaborar con organizaciones locales, nacionales e internacionales, así como con otros actores con deberes y responsabilidades, a la hora de abordar las barreras de acceso a la información y las amenazas de protección relacionadas con la información? ¿Hasta qué punto pueden influir el gobierno, las autoridades y otras partes interesadas, como los actores humanitarios?

#### **iv. Mecanismos institucionales y de otro tipo, y capacidades humanitarias:**

Para cada amenaza de protección detectada, identificar y analizar las capacidades y la voluntad del gobierno y de los actores humanitarios para desempeñar de forma efectiva un papel en la provisión de acceso seguro y significativo a la información y reducir las amenazas de protección relacionadas con la información.

##### **Preguntas para dirigir el análisis:**

- ¿Qué capacidad tiene el gobierno para responder de forma efectiva a las necesidades de información de la población afectada y abordar las amenazas de protección relacionadas con la información? ¿Cuenta con la confianza necesaria para asegurarse de que la información no va a ser rechazada? ¿Hasta qué punto están dispuestos a apoyar y a fortalecer a los proveedores de información, entre los que se encuentran los medios de comunicación? ¿Tiene la capacidad de cambiar las leyes y las políticas para mejorar la protección de las personas que crean, comparten, buscan y obtienen información, incluyendo a los profesionales del periodismo?
- ¿Con qué capacidades (recursos y conocimiento) cuentan las organizaciones humanitarias locales, nacionales e internacionales para entender y abordar los riesgos de protección relacionados con la información? ¿Se entiende el acceso a la información como un componente esencial de una respuesta humanitaria? ¿Están presentes en las comunidades afectadas? ¿Cuentan con la aceptación suficiente para abordar la desinformación, la información errónea y los rumores? ¿Hasta qué punto pueden influir el gobierno, las autoridades y otras partes interesadas?

Anexo 8

# **Introducción a la formación de información y protección**



# 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.

<b>Programa y objetivos de aprendizaje .....</b>	<b>186</b>
<b>Perfil del/de los formador/es .....</b>	<b>.187</b>
<b>Ejercicio 1: terminología relativa a la información .....</b>	<b>188</b>
<b>Ejercicio 2: análisis de protección .....</b>	<b>189</b>
<b>Ejercicio 3: análisis de vulnerabilidad .....</b>	<b>191</b>
<b>Ejercicio 4: evaluación para una programación segura .....</b>	<b>194</b>
<b>Ejercicio 5: Referencias seguras y oportunas .....</b>	<b>195</b>



## Programa y objetivos de aprendizaje

Objetivos de aprendizaje	Ejercicio correspondiente	Duración aproximada	Recursos
<b>Información</b>			
<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).
<b>Protección</b>			
<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).
<b>Programación segura</b>			
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 oír las, 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 CREEES 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.

