

MIGRACIONES FORZADAS

revista

número 38
noviembre 2011

tecnología

NÚMERO ESPECIAL



Los efectos de los cambios tecnológicos, en particular de las tecnologías de la comunicación, sobre las personas desplazadas y quienes trabajan con ellos, no siempre son adecuadamente entendidos y valorados. En las páginas de este número nos centramos en algunos de estos cambios y sus consecuencias...

También se incluyen artículos sobre: muertes de migrantes en el mar, los refugiados tras el terremoto de Japón, una estrategia para las zonas urbanas, la violencia de pareja, la justicia transicional en Kenia, y la integración local.



SÓLO DISTRIBUCIÓN **GRATUITA**

De los editores:



"Las nuevas tecnologías están cambiando el entorno en el que trabajamos, creando riesgos que no debemos pasar por alto, y a la vez, generando oportunidades tanto para las personas desplazadas como para quienes trabajan con ellos." Tal y como

señala el Alto Comisionado Adjunto de ACNUR Alex Aleinikoff en el prefacio de este número, tenemos que acostumbrarnos a la idea de que las tecnologías modernas no sólo están alcanzando y afectando a los investigadores y las agencias, sino también a los propios desplazados y desarraigados. De hecho podrían ser las agencias quienes — a pesar del uso que ya hacen de las tecnologías - necesiten ponerse al día sobre la importancia de la tecnología en la vida de las personas desplazadas. La tecnología puede tener un efecto transformador para las personas desplazadas y para sus relaciones con los gobiernos, las agencias, la diáspora y entre ellas mismas.

No estamos tan contentos con el hecho de que, en los artículos que hemos recibido, no hubiera casi nada que tratara de manera explícita o implícita sobre cuestiones de género en relación con las tecnologías y la comunicación y sus repercusiones en las personas.

Como siempre, esperamos que esta edición de RMF les sirva para interesarse por este tema tanto como nos ha servido a nosotros. Por ello, le agradeceremos que participe

Edición en español



Es innegable la utilidad de las herramientas que nos proporcionan las TIC a la hora de recoger y procesar información en las situaciones de crisis. Desde la posibilidad de situar en mapas los lugares afectados por una catástrofe, imágenes por satélite

que permiten conocer la situación en lugares a los cuales no se puede acceder, incluso redes sociales que permiten a las personas refugiadas o desplazadas reencontrarse con sus seres queridos.

Por otro lado, es de vital importancia el tema de la seguridad en todas estas iniciativas, tanto por la fiabilidad de los datos como por la seguridad de las personas que se han visto obligadas a huir de sus hogares.

Pero sobre todo, es absolutamente necesario que las organizaciones de respuesta en casos de emergencia lleguen pronto a acuerdos para normalizar el uso de las tecnologías en situaciones de crisis, tomando conciencia de que es necesario tener en cuenta las iniciativas locales.

Nuevo! Un listado de contenidos ampliados — RMF # 38 — está disponible en forma impresa y en línea en www.migracionesforzadas.org/tecnologia/RMF38lista.pdf

en Twitter hablando de ello o haga un 'retweet' de nuestro anuncio, que nos siga en nuestra página de Facebook, añada el enlace en Delicious, lo comparta con sus conocidos...

Esta edición también contiene una serie de artículos sobre otros aspectos de las experiencias y las respuestas a la migración forzada en diversas circunstancias — en Japón, en las ciudades, en el mar, etc.

Estamos muy agradecidos a Paul Currion y Linda Leung por su ayuda y asesoramiento sobre el tema de este número, y a nuestro consejo asesor por sus comentarios, consejos y apoyo.

También nos gustaría agradecer a todos aquellos organismos que generosamente han aportado fondos para este número en concreto: AusAID, DfID, Oxfam Australia, Stephanie y Hunter Hunt/Instituto Hunt de Ingeniería y Humanidad, División de apoyo y gestión de programas del ACNUR, el Servicio de Evaluación y Elaboración de Políticas del ACNUR, y la Universidad de Queensland.

Donaciones a RMF: Ahora disponemos de un sitio web para realizar donaciones para RMF donde se puede hacer una donación con tarjeta de crédito o débito www.giving.ox.ac.uk/fmr.

Con nuestros mejores deseos

Marion Couldrey and Maurice Herson
Editors, *Forced Migration Review*

El número completo se encuentra disponible en línea en diversos formatos en www.migracionesforzadas.org/tecnologia.htm

Todos los números de RMF son de acceso libre y se encuentran disponibles en línea. Les animamos a que difundan y reproduzcan los artículos de RMF, citando su fuente y autoría (con un enlace a la url original) y, en tal caso, agradeceríamos que nos lo comuniquen.

- RMF 39 dedicará su sección central al tema de **ser joven y fuera de lugar** y se publicará a principios de 2012.
- RMF 40 dedicará su sección central a **los estados frágiles**.

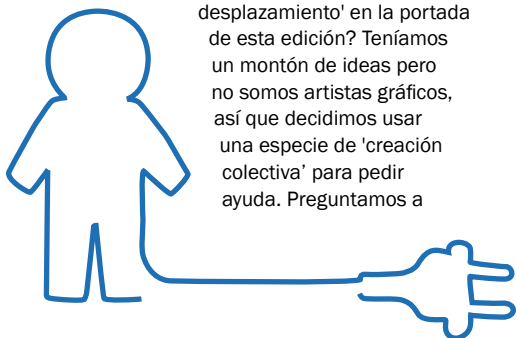
Nueva página web de RMF: Durante los próximos meses la página web de RMF será reconstruida y rediseñada para hacerla más accesible con formatos de lectura para dispositivos móviles, más fáciles de consultar y compartir, y en general, más actualizados.

Manténgase al día de las novedades de RMF – suscríbese a nuestras alertas de correo electrónico o envíenos un email a rmf@ua.es

Eva Espinar Ruiz y Laura Moreno Mancebo
Instituto I. Desarrollo Social y Paz, Universidad de Alicante

La imagen de la portada.

¿Cómo ilustrar 'la tecnología, las comunicaciones y el desplazamiento' en la portada de esta edición? Teníamos un montón de ideas pero no somos artistas gráficos, así que decidimos usar una especie de 'creación colectiva' para pedir ayuda. Preguntamos a



algunos de los autores si conocían a alguien ... ellos hicieron correr la voz y, en un plazo muy corto, nos llegó un torrente de diseños y entusiasmo. Los estudiantes de un curso gráfico en la Universidad de Medellín, en Colombia, se volcaron en masa.

De todos los diseños recibidos, hemos elegido una idea para la portada, tomamos otro gráfico para la contraportada y hemos incluido una selección en nuestro sitio web www.fmreview.org/technology.

Gracias a todos aquellos que contribuyeron con su tiempo y creatividad. Esperamos que ustedes y el resto de nuestros lectores puedan hacerse una idea del gran placer que supuso para nosotros la buena respuesta a nuestro pedido de diseños, ¡Y lo mucho que nos hizo pensar!

Portada: diseño de Andrea Ramírez Pérez (lapeliandrea10b@gmail.com), estudiante de Comunicación Gráfica Publicitaria de la Universidad de Medellín, Colombia.

La Revista Migraciones Forzadas pretende ser un foro de intercambio de experiencias, información e ideas entre investigadores, refugiados y desplazados internos, así como personas que trabajan con ellos. RMF se publica en inglés, español, árabe y francés por El Centro de Estudios sobre Refugiados. La edición en castellano se publica en colaboración con el Instituto Interuniversitario de Desarrollo Social y Paz de la Universidad de Alicante.

Personal

Marion Couldrey y
Maurice Herson (Editores)
Kelly Pitt (Asistente de Promoción y Financiación)
Sharon Ellis (Asistente)

Forced Migration Review

Refugee Studies Centre
Oxford Department of International Development, University of Oxford,
3 Mansfield Road, Oxford
OX1 3TB, UK
fmr@qeh.ox.ac.uk
Skype: fmreview
Tel: +44 (0)1865 281700

De la edición en español

Eva Espinar Ruiz y Laura Moreno Mancebo, Instituto Interuniversitario de Desarrollo Social y Paz, Universidad de Alicante, Apartado de Correos 99, E03080 Alicante, España
rmf@ua.es
Tel. y fax: +(34) 96 590 9769

Traducción al español
Prompsit Language Engineering
Soleil Traducciones

www.migracionesforzadas.org

Renuncia de responsabilidad

Las opiniones vertidas en los artículos de RMF no reflejan necesariamente la opinión de los editores, del Centro de Estudios sobre Refugiados o del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Social y Paz.

Derecho de copia

Cualquier material de RMF impreso o disponible en línea puede ser reproducido libremente, siempre y cuando se cite la fuente y, donde sea posible, la dirección URL o la URL específica del artículo.

Diseñado por

Art24 www.art-24.co.uk

Impreso por

Imprenta de la
Universidad de Alicante
www.imprenta.ua.es

ISSN 1460-9819

RMF 38: En este número...

2 De los editores

Tecnología

4 Prefacio

T Alexander Aleinikoff

4 Iniciativas ciudadanas en Haití

Imogen Wall

7 Respuesta 2.0 ante catástrofes

Jeffrey Villaveces

9 Sinergias entre Luxemburgo, ACNUR y Skype

Antoine Bertout, Marc de Bourcy y Mohammad Faisal

11 Lo único constante es el cambio

Mariko Hall

12 La alerta temprana en los crímenes de atrocidad masiva

Phoebe Wynn-Pope

14 El uso de la tecnología para ayudar a salvar a las madres y a sus bebés

Sandra Krause y Diana Quick

16 Pruebas gráficas a distancia de los desplazamientos

Susan Wolfenbarger y Jessica Wyndham

18 Seguimiento web en un entorno inseguro

Andrew Harper

20 Llamar a casa

Linda Leung

21 Qué nos aporta Ushahidi en los seguimientos de los desplazados

Galya B Ruffer

23-24 Bytes de tecnología

Recopilar y compartir datos sobre la violencia de género

Kristy Crabtree

El uso de los teléfonos móviles para la vigilancia de la salud pública en Darfur

Kebede Deribe

Teléfonos Android para encuestas sobre las mosquiteras

Sarah Hoibak y Marian Schilperoord

De la comunidad local al ciberespacio

Juan David Gómez-Quintero

25 El papel de la tecnología en la localización de las familias en Kenia

Lucy Kiama, Christopher Mikkelsen, Caroline Njeri y Mikkel Hansen

26 Tecnología e ingeniería para apoyar el trabajo con los refugiados.

Stephanie Hunt y Geoffrey C Orsak

28 Compartir datos sensibles sobre los migrantes forzados

Prisca Benelli, Alessandro Guarino y Jen Ziemke

Artículos generales

30 Olvidados y desatendidos: los refugiados después del terremoto de Japón

Katsunori Koike

32 'Identidad desconocida': migrantes que mueren en el mar

Stefanie Grant

33 Una nueva estrategia para abordar los retos humanitarios en las zonas urbanas

Roger Zetter y George Deikun

35 La prevención de la violencia de pareja en las comunidades de refugiados e inmigrantes

Greta Uehling, Alberto Bouroncle, Carter Roeber, Nathaniel Tashima y Cathleen Crain

37 Los refugiados keniatas incluidos en procesos de justicia transicional

Bernadette Iyodu

38 Desplazamientos internos prolongados: ¿su solución es la integración local?

Elizabeth Ferris y Kate Halfp

40 Las nuevas tecnologías ¿son siempre una mejora?

Lisbeth Pilegaard

Gracias a todos nuestros donantes en 2011-2012

RMF es totalmente dependiente de la financiación externa para cubrir todos los costes del proyecto y agradecemos encarecidamente a los siguientes donantes por su apoyo financiero y su entusiasta colaboración:

AACNUR • AusAid • Catholic Relief Services • CIDA • CBM • Comisión de Mujeres Refugiadas • Commonwealth Foundation • Concern Worldwide • Consejo Danés para los Refugiados • Consejo Noruego para los Refugiados / Observatorio de Desplazamiento Interno • Dahabshil • Departamento de Estado de EE.UU., Oficina de Población, Refugiados y Migración • Departamento Federal Suizo de Asuntos Exteriores • DFID, Departamento para el Desarrollo Internacional de GB • DFAIT Canada, Departamento de Asuntos Exteriores y Comercio Internacional de Canadá • Feinstein International Centre, Tufts University • FNUAP, Fondo de Población de las Naciones Unidas • Generalitat Valenciana, Conselleria d'Educació • Gobierno de Australia, Departamento de Inmigración y Ciudadanía • Handicap International

• Iniciativa Open Society Justice • Iniciativa Open Society para África del Sur • Iniciativa RAISE, Acceso a la Salud Reproductiva, la Información y los Servicios en Situaciones de Emergencia • International Alert • International Rescue Committee • Ministerio de Ciencia e Innovación, Gobierno de España • Ministerio Noruego de Asuntos Exteriores • ONU-HABITAT • ONUSIDA • Oxfam Australia • Oxfam GB • PNUD, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo • Proyecto Brookings-LSE sobre Desplazamiento Interno • Refugees International • Sightsavers • Stephanie y Hunter Hunt / el Instituto Hunt de Ingeniería y Humanidad el Instituto Hunt de Ingeniería y Humanidad Unión Europea • la Universidad de Queensland

Prefacio

T Alexander Aleinikoff

Hileras de chozas que se extienden a lo largo de un terreno seco y polvoriento. Tiendas-almacén que contienen alimentos, mantas, materiales de refugio y herramientas. Un mercadillo improvisado en el que se venden artículos de primera necesidad como pilas, cubos, jabón o ropa de segunda mano. Y bombas de agua manuales rodeadas de una multitud (la mayoría mujeres) a la espera de poder recoger agua para sus familias.

Los actuales campos de refugiados no parecen ser muy diferentes de los que había hace treinta o cuarenta años, a primera vista al menos. La modernización parece haberles ignorado. Pero si observamos con mayor detenimiento, parece que las cosas están cambiando.

Ahora las personas refugiadas y desplazadas internamente de los países más pobres tienen acceso a un teléfono móvil y pueden ver la televisión por

satélite. Han surgido cibercafés en algunos asentamientos. Los equipos han sido adquiridos por algunos refugiados emprendedores o donados por organismos de carácter humanitario como ACNUR. E incluso los mismos organismos de ayuda utilizan cada vez más las nuevas tecnologías: Sistemas de Información Geográfica, Skype, bases de datos biométricas y Google Earth, por poner algunos ejemplos.

La importancia de la tecnología es aún mayor en los entornos urbanos, donde se encuentra una proporción cada vez mayor de los migrantes forzados de todo el mundo. En algunas ciudades ACNUR se comunica con sus clientes a través de mensajes de texto y les proporciona ayuda financiera mediante tarjetas para el cajero automático. Las personas refugiadas pueden llamar a teléfonos de emergencia para denunciar incidentes relativos a su seguridad en cuanto tienen lugar o

utilizar un espacio de reclamaciones online si no están satisfechos con los servicios ofrecidos por ACNUR.

Estos ejemplos muestran cómo el uso de la tecnología se está volviendo cada vez más importante para las personas refugiadas y las agencias que los apoyan. Por eso estoy encantado de que Revista Migraciones Forzadas haya decidido dedicar este número a un tema tan importante. Las nuevas tecnologías están cambiando nuestro entorno de trabajo, provocando riesgos que no deberíamos ignorar a la vez que aportan oportunidades tanto para las personas desplazadas como para quienes trabajamos en su nombre y representación.

T. Alexander Aleinikoff es el Sub-Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. Pueden contactar con él en HQPDO0@unhcr.org

Iniciativas ciudadanas en Haití

Imogen Wall

El terremoto que se produjo en Haití en 2010 marcó el comienzo de una nueva era en lo que respecta al papel y al poder de la tecnología y las comunicaciones en la respuesta a catástrofes, en especial por el uso que le dieron los actores locales.

La respuesta al terremoto de Haití se caracterizó especialmente por implicar por primera vez a actores tecnológicos como Ushahidi¹ y Crisismappers² quienes consiguieron aprovechar que en Haití se poseen y utilizan teléfonos móviles de forma generalizada, además de ser capaz de involucrar a la diáspora a través de plataformas web y medios de comunicación sociales.

El uso de la tecnología como herramienta de respuesta quizás sorprendió menos a los haitianos que a los organismos de respuesta internacionales. Aunque viven en el país más pobre del

hemisferio occidental, el 80-90% de los haitianos tiene teléfono móvil. Por eso se encontraron cómodos con el intercambio de información y el acceso a través de los SMS y las centralitas. La posesión de teléfonos generalizada permitió líneas abiertas y diálogos con la audiencia según reconoció ampliamente la comunidad radiofónica de Haití, sin duda el medio de comunicación de masas más extendido del país.

Radio One

Cuando el 12 de enero de 2010 se produjo el temblor, el productor musical y DJ de Radio One Carel Pedre estaba

conduciendo por Puerto Príncipe; se bajó de su coche y empezó a tomar fotografías con su blackberry de los edificios que se derrumbaban a su alrededor. Las subió a su cuenta de Twitter y a su página de Facebook mientras empezaba a correr a través de los escombros para ver si su hogar y su hija estaban a salvo. En poco minutos empezaron a lloverle respuestas (de gente que había quedado impactada o sentía empatía) y ruegos para que ayudaran a Carel a encontrar a sus seres queridos. Carel encontró a su hija a salvo, volvió a la emisora de radio, encendió el micrófono y empezó a hablar. Mientras lo hacía, empezó a llegar a la emisora gente desesperada por anunciar que seguía viva. Carel y su equipo se dieron cuenta de que podían ayudar a las personas a contactar entre ellas y empezaron a desarrollar un sistema de reunificación familiar. Carel Pedre sólo era uno de los muchos haitianos que tras el 12 de enero utilizaron su destreza tecnológica y comunicativa para generar sistemas de información local.

Radio One fue una de las muchas emisoras que se encontraban gestionando la reunificación ad hoc pero resultó

Los actores de respuesta internacionales emplearon tres modelos principales durante los primeros días: SMS 'masivos' (envío indiscriminado de mensajes a todos los suscriptores), sistemas de información basados en la suscripción como el Servicio de Información en Emergencias de la Fundación Thomson Reuters y sistemas para solicitar información a los haitianos sobre sus necesidades (Ushahidi). Los dos últimos sistemas se unieron y se les conoció como Proyecto 4636 por el código que los supervivientes debían utilizar para acceder al servicio.

especialmente influyente porque emitía a todo el país y también online, y porque el mismo Carel era un conocido locutor con presencia consagrada en Twitter y Facebook. Su equipo y él desarrollaron un sistema usando las herramientas que los haitianos estaban utilizando para contactar con ellos: los medios de comunicación sociales, la radio y el cara a cara. Equipos de productores recogían mensajes de los que llegaban a la emisora y controlaban cuatro ordenadores conectados a la página de Carel en Facebook para leer los mensajes y catalogar las peticiones. Los nombres y las peticiones se registraban y se le entregaban cada mañana al mensajero de la emisora, que buscaba a pie toda la información que podía. Cada día cuando regresaba, la información verificada se subía a Facebook y se emitía en directo. Al mezclar Facebook, Twitter, las emisiones en directo y la información sobre el terreno, Carel y sus compañeros crearon un sistema de respuesta y reunificación familiar efectivo, de habla criolla y a nivel local, que ayudaba a los oyentes de todo Haití y la diáspora a retomar el contacto con sus amigos y familiares sin ayuda externa.

'Nou la'

A poca distancia de allí Kurt Jean Charles, director de la empresa tecnológica Solutions, desarrolló un uso diferente de la tecnología para la respuesta. Tras hablar con los líderes comunitarios que estaban intentando organizar las acciones de respuesta, su equipo de personal desarrolló la idea de crear una plataforma online para cartografiar las necesidades y los puntos donde la gente pudiera encontrar ayuda (ninguno de ellos había oído hablar del crowdsourcing).

El personal echó mano de su experiencia en el pasado trabajando con USAID en el cartografiado de sistemas de salud para establecer su sistema — llamado 'Noula' del criollo "nou la" que significa 'Estamos ahí' — para cartografiar las necesidades y fuentes de asistencia humanitaria en sus localidades. Optaron por un sistema basado en llamadas, más que en SMS, porque juzgaron — correctamente, al parecer — que la gente prefería hablar con una persona. El equipo trabajó desde el jardín exterior de la oficina ya que la gente tenía demasiado miedo a los interiores. Durante los seis meses siguientes gestionó más de 25.000 llamadas, sin hacer ninguna promoción y rápidamente se generaron mapas de las preocupaciones y necesidades de la comunidad (analizables por tramos de tiempo) y de la capacidad de respuesta local.

Cuando entendió que necesitaba contactar con los que estaban satisfaciendo las necesidades de la gente, Kurt se dirigió al gobierno local y a las organizaciones internacionales. El gobierno local tenía poca capacidad de respuesta. Por otro lado, las organizaciones internacionales estaban interesadas pero no podían comprometerse. Como explica Kurt, "Hice numerosas presentaciones para los equipos internacionales. Lo entendieron, pero creo que vieron el proyecto como competencia para plataformas como OneResponse de la ONU, cuando en realidad es muy diferente. También hubo prejuicios por el hecho de que yo proviniera del mundo de los negocios. La gente pensaba «sois una empresa de software» así que presuponían que queríamos hacer negocio, aunque les explicamos que éramos una iniciativa ciudadana".

Con el apoyo adecuado, un proyecto como Noula podría haber influido profundamente en ayudar al mundo aunque sólo consiguió impulso algunos meses después tras asociarse con Ushahidi. El personal de Noula por ejemplo, detectó errores básicos en los datos de la ONU. "En la lista de campos se podían ver con claridad errores tipográficos y duplicaciones. Yo lo sabía porque conocía los lugares. Para mí resultaba obvio". Noula también recibió muchas llamadas de supervivientes del terremoto que estaban viviendo con familias de acogida por todo el país. La mayoría preguntaba cómo podía acceder a la asistencia humanitaria en la zona en la que se encontraban. Esto presentó una oportunidad vital - y perdida - de localizar cartográficamente los desplazamientos y utilizar estos datos para descentralizar la respuesta, previniendo por tanto una nueva

'Crowdsourcing' es la acción de externalizar tareas que tradicionalmente han sido realizadas por un empleado o contratista, a un gran grupo o comunidad (crowd, en inglés) indefinido de gente por medio de una convocatoria abierta.

acumulación de supervivientes en la ya congestionada ciudad de Puerto Príncipe.

Más de un año después del terremoto resulta imposible contar a cuántas personas se ayudó con estos sistemas pero el nivel de respuesta y la clara demanda por parte de la población de alguien con quien hablar y a quien expresar su opinión se hacían evidentes en el número de personas que hacían colas durante horas en las puertas de las emisoras de radio y del número de llamadas a Noula.

Tanto Noula como Radio One notificaron que muchos de los que llamaban o visitaban el estudio sólo querían contar su historia para sentir que alguien les estaba escuchando. Para ellos el proceso de poder comunicarse era tan importante como cuando se respondía a su pregunta o se arreglaba su problema. infoasaid realizó estudios en Haití durante dos meses, captando y analizando las mejores prácticas comunicativas.³ Uno de los temas que estaban claros para los haitianos, según se derivó de estos estudios, fue la necesidad de ser escuchados. Incluso cuando utilizaban sistemas por SMS esperaban una respuesta.

Internacionalización

Un gran reto a la hora de entender la perspectiva haitiana es que la mayoría de las organizaciones carecen de análisis sobre la perspectiva de los supervivientes.



Radjo Kwa Wouj es un programa de radio en directo de una hora de duración, que se emite dos veces por semana en Haití a través de las redes nacionales. Los temas que trata incluyen el cólera, la preparación para huracanes, refugios, primeros auxilios, etc. En este programa participan Jude Celorge, personal de primeros auxilios de la Cruz Roja Haitiana, Lydia Prophete, que trabaja en el equipo de comunicación de la Cruz Roja Haitiana, y Jean Maire Gesner, Gerente de Comunicaciones de la Cruz Roja Haitiana y co-presentador del programa semanal.

Todas las pruebas disponibles sugieren que, en lo que se refiere a comunicación entre las organizaciones de respuesta y las comunidades afectadas, los supervivientes de la catástrofe en realidad se sienten más cómodos que los trabajadores humanitarios con los sistemas de información basados en la tecnología. Un estudio sobre la participación de las ONG en dichos sistemas halló que los trabajadores humanitarios no los entendían bien y miraban con escepticismo su valor potencial.⁴

Algunas organizaciones internacionales en Haití empezaron a introducir la tecnología como herramienta de comunicación de un modo más sofisticado, en especial la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR) que promovió el establecimiento de relaciones con la compañía telefónica Voila y su matriz Trilogy para desarrollar sistemas de SMS que llegaran a los receptores según su localización geográfica, lo que les permitiría un alcance mucho más matizado que los SMS masivos. Establecieron una línea de información de la Cruz Roja que ofrecía consejos sobre el cólera y respuesta ante huracanes. La línea recibió 130.000 llamadas durante la epidemia de cólera y 400.000 sobre la temporada de huracanes. La Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja también se asoció con Noulou en una línea de ayuda

piloto para los residentes en campos con graves necesidades de refugio.

Promover algo así no ha resultado sencillo para la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Su personal descubrió que resultaba complicado escribir mensajes cruciales en 140 caracteres, pero la externalización de las centralitas a Noulou -un servicio que la FICR no podía gestionar sola- demostró valer la pena. Los datos recibidos ayudaron a detectar casos en que los beneficiarios sentían que su grado de vulnerabilidad se había evaluado mal, lo que permitía al equipo de la FICR realizar un seguimiento.

La creciente capacidad tecnológica de Haití también ha provocado que los haitianos apoyen otras respuestas. El equipo haitiano de Open Street Map, respaldado y desarrollado por la OIM, proporcionó información cartográfica técnica a las respuestas de emergencia en Libia y Japón. En Libia, cuando por primera vez las Naciones Unidas pidieron oficialmente ayuda a Crisismappers⁵ para cartografiar las zonas fuera del alcance de los actores humanitarios, el haitiano fue uno de los únicos equipos de "cartografía en situaciones de crisis" del mundo en trabajar a tiempo completo. Trabajaron junto con sus socios internacionales para que las imágenes por satélite se tradujeran en mapas funcionales que pudieran usarse en la respuesta.

Conclusiones

La experiencia de la gente de Haití conlleva lecciones importantes para aquellos que están pensando en cómo trabajar con la tecnología para recopilar y compartir información en catástrofes:

Aunque los métodos pudieran ser muy técnicos, la comunicación como proceso es algo profundamente arraigado a la cultura autóctona. La FICR descubrió que la clave para que los beneficiarios dispongan de buenas comunicaciones consiste en entender que la gente interactúa con la tecnología de diferente modo en diferentes contextos.

Aunque los expertos en tecnología en países afectados por una catástrofe disponen de un único conjunto de destrezas y deben implicarse en los

debates a nivel internacional, el caso de Haití sugiere que la innovación en el uso de la tecnología y los medios de comunicación sociales está siendo dirigido a nivel primario sobre el terreno por los 'beneficiarios'; resulta esencial comprender mejor de qué modo están usando estas herramientas.

Debemos encontrar modos de respaldar y conectar con los sistemas indígenas. Aunque Noulou y Ushahidi — sistemas muy similares — llegaron a conectarse finalmente, esto tardó meses en suceder. Las conexiones entre los medios de comunicación centrados en la reunificación familiar y los servicios gestionados por los actores de respuesta internacional nunca fueron significativos.

Por tanto, la lección fundamental que las organizaciones de respuesta internacional deben aprender de Haití es que para proveer de sistemas de información y comunicación deben implicar a la población autóctona y sus capacidades técnicas como socios igualitarios, y deben entender los sistemas preexistentes y manejarlos antes de desarrollar otros nuevos. Para los supervivientes resulta crucial el proceso de acceso a la información y que el hecho de que se les escuche importe tanto como lo que digan. El liderazgo local en todo esto es la clave de varios aspectos más allá de la mera información. Como dice Kurt, de Noulou, "Queríamos demostrar que podíamos asumir algo de responsabilidad para cambiar las cosas a nuestro propio nivel, al nivel haitiano. Cuanto más podamos responsabilizarnos de nuestra propia situación, más podremos entendernos y negociar con el mundo de la ayuda humanitaria".

Imogen Wall (imogenwall@hotmail.com) es investigadora de infoasaid. Sharon Reader (sharon.reader@ifrc.org), delegada de comunicaciones con los beneficiarios en la FICR de Haití, también contribuyó en el presente artículo.

Los datos y puntos de vista aquí reflejados son el resultado de dos meses de investigación en Haití para el proyecto infoasaid (<http://infoasaid.org/>).

1. www.ushahidi.com/

2. www.crisismappers.net

3. infoasaid es un proyecto conjunto de BBC World Service Trust e Internews, fundado por el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido, que trabaja para mejorar el modo en que las organizaciones de ayuda se comunican con las comunidades afectadas por catástrofes durante la respuesta de emergencia.

4. Cogger, L. Survey of NGOs and IOs using 4636 EIS in Haiti, Post Quake (Encuesta a las ONG y organizaciones internacionales que usaron el Servicio de Información de Emergencia 4636 en Haití tras el terremoto). Fundación Thomson Reuters.

5. <http://crisismappers.net/>

Texto SMS: Cruz Roja: Reservas de agua potable, alimentos, medicamentos, una linterna y una funda impermeable para sus documentos, son elementos esenciales para estar preparados.



Respuesta 2.0 ante catástrofes

Jeffrey Villaveces

Solo ahora la tradicional comunidad de respuesta ante catástrofes está empezando a asimilar los grandes cambios que las nuevas tecnologías podrían traer a la gestión de la información en su campo.

El uso de nuevas herramientas y plataformas de comunicación puede combinarse con las fuentes de información tradicionales y aunque todavía no se aprovecha del todo el potencial de las nuevas herramientas en las situaciones de emergencia, como la cartografía de crisis y el crowdsourcing, se están haciendo avances.

Unas buenas prácticas en la Gestión de la Información conforman los cimientos de los procesos de toma de decisiones y de coordinación cuando la comunidad internacional se involucra en los procesos de ayuda ante catástrofes. En 2007, el marco original de la Reforma Humanitaria se expandió para incluir la Gestión de la Información, a partir del lanzamiento por parte del Comité Permanente Interagencial del documento titulado 'Directrices operativas sobre las responsabilidades de la gestión de la información entre la OCHA y los Clusters'.¹ La OCHA suele establecer un Grupo de Trabajo de Gestión de la Información tras el comienzo de una nueva emergencia. Entre los productos de gestión de la información típicos se incluyen mapas, una base de datos '3W' ('Who does What Where', es decir, 'quién hace qué, dónde'), listas de contactos, programaciones y 'análisis de carencias'; el éxito de cualquier sistema de información entre grupos de trabajo depende de un acuerdo previo entre sus miembros, y en que cada cluster designe coordinadores de centro para encargarse de la gestión de la información, con el fin de garantizar la participación de todos los miembros de la comunidad humanitaria.

Un escenario de emergencia humanitaria complejo en la ayuda ante catástrofes se encuentra entre los mayores retos para los profesionales de la gestión de datos, ya que presenta peligros físicos para los proveedores de la información y exige una gestión activa de la misma. Los informes sobre las víctimas, la presencia de artillería sin explotar, casos de violencia de género y reclutamiento de menores, y otras violaciones del Derecho Internacional Humanitario requieren de documentación específica para los informes al Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y para poder dirigir la respuesta.

Los principios que guían la acción humanitaria requieren que los actores de respuesta no tomen parte en las hostilidades bajo ninguna circunstancia. En la práctica esto significa que el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación durante las emergencias — y sus nuevas aplicaciones — evitaría tener que cruzar la líneas de seguridad para realizar el seguimiento de las consecuencias humanitarias de hechos relacionados con conflictos, entrando en lo que podría percibirse como un reconocimiento militar. Aunque es muy importante realizar el seguimiento de los ataques en una misión hospitalaria o médica, resulta inaceptable que se sigan los movimientos de las tropas de cualquiera de las partes del conflicto, aun cuando estos participantes presuntamente hayan violado el Derecho Internacional Humanitario. Del mismo modo, las tareas de gestión de la información para documentar la violación de derechos humanos debe permanecer separada de la respuesta humanitaria.

Aun teniendo en cuenta todo esto, sigue existiendo una gran cantidad de información potencialmente disponible que puede salvar vidas si se pone en manos de la comunidad humanitaria. Tanto los medios de comunicación de masas como los medios de comunicación sociales suelen ofrecer información procesable sobre acontecimientos relacionados con conflictos, lo que nos proporciona una perspectiva general de las amenazas para la protección de los civiles. Twitter en especial permite el contacto directo con zonas remotas para comunicar el desarrollo de acontecimientos que merecen acciones humanitarias y que se puedan denunciar ante el Consejo de Seguridad de la ONU. Dichos medios de comunicación permiten la atribución y verificación de la información, algo que para una única agencia como la OCHA, o incluso para una coalición de actores como el Grupo de Trabajo de Gestión de la Información, sería difícil de realizar.

Retos para la seguridad

En una emergencia humanitaria compleja existen retos en la seguridad tanto para las tradicionales organizaciones de respuesta como para los sectores de

población afectados, quienes podrían acceder a los medios de comunicación sociales para informar sobre su situación y sus necesidades. El control de las comunicaciones por parte de uno o más combatientes en un conflicto, constituye una amenaza potencial. Aun cuando los principios de neutralidad e imparcialidad se estén respetando, una persona en una zona de conflicto podría ser objeto de sospecha si se llega a saber que está informando activamente a la comunidad internacional sobre la situación local.

Las organizaciones de respuesta humanitaria — a quienes se considera elementos extranjeros y objetivos relativamente fáciles — se están convirtiendo cada vez más en objetivo de los combatientes. El uso activo de la radio, el correo electrónico e incluso los mensajes de texto en algunos casos, representa un pequeño riesgo adicional para las organizaciones de respuesta, pero la construcción de un sistema que permita el anonimato para los que aportan información aumentaría sustancialmente la seguridad y fiabilidad de las fuentes. Esto exige una cuidadosa documentación sobre los handles (nombres de usuario) de Twitter y otros identificadores de personas sobre el terreno, aunque no es necesario incluirlos en la plataforma online. Sobre la desinformación deliberada, no es necesario conocer el nombre exacto de alguien que se encuentra en la red para construir un perfil claro de la calidad de la información que esa fuente nos está proporcionando, y puede resultar sorprendentemente fácil aislarlos y excluirlos durante un tiempo en caso de que envíen información que se demuestre falsa.

Llenar el vacío de información

En las últimas emergencias se han visto implicados un gran número de gestores de la información que son relativamente nuevos en el campo de las medidas de respuesta en caso de desastre, pero cuya buena voluntad y conocimientos técnicos permiten cosechar gran cantidad de fuentes de información que nunca antes habían estado disponibles. La publicación del estudio *Disaster Relief 2.0* (Asistencia 2.0 en caso de desastre) en 2011² — centrado en la respuesta al terremoto de Haití — supone un intento importante de aprovechar esta oportunidad.

El documento *Disaster Relief 2.0* analizaba el potencial de las nuevas tecnologías

El terremoto que asoló Haití en enero de 2010 “creó una brecha entre lo que la comunidad internacional sabía sobre Haití antes de que se produjera el terremoto y lo que se encontraron en realidad después del mismo. La carrera para llenar este vacío de información — con el fin de evaluar los daños y planificar una respuesta — constituye una dinámica que resulta familiar para los actores de respuesta avezados en el comienzo repentino de las emergencias. Por primera vez los miembros de la comunidad afectada por la catástrofe solicitaron ayuda a través de los medios de comunicación sociales y la tecnología móvil. Alrededor del mundo, miles de ciudadanos corrientes se movilizaron para agregar, traducir y trazar estas peticiones de ayuda en mapas y organizar los esfuerzos técnicos para respaldar las medidas de respuesta en caso de desastre. *Disaster Relief 2.0* (Asistencia 2.0 en caso de desastre).



para mejorar la toma de decisiones, ofreciendo recomendaciones para la incorporación más sistemática de estas herramientas al proceso de gestión de la información de la OCHA, con el fin de que se utilice en un sistema más amplio de la ONU así como entre las ONG nacionales e internacionales. Sus hallazgos y recomendaciones se han tenido en cuenta en varias iniciativas recientes que a su vez ofrecen lecciones que pueden aplicarse en el futuro.

Estudio de caso 1: Departamento del Cesar en Colombia

En noviembre de 2009, los responsables del departamento del Cesar, en Colombia, solicitaron al PNUD que les proporcionara asistencia técnica en la construcción de un sistema de información para la Oficina del Asesor de Paz del Gobernador. A pesar de su nuevo sistema de información (diseñado por la OCHA), el departamento del Cesar pretendía estimular que la gente aportara sus contribuciones protegiendo la información y centrándose en las violaciones del Derecho Internacional

Humanitario, para que éste fuese utilizado por la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación, la Oficina del Defensor del Pueblo, la Oficina del Asesor de Paz, la Iglesia Católica y el sistema de la ONU.

Los que contribuían proporcionando información, exigían anonimato, y el sistema evitaba específicamente cualquier inclusión de información de identidad personal. Para reducir la probabilidades de que se localizaran geográficamente los mensajes (una gran preocupación real), las tarjetas SIM se compraban y asignaban a diversas organizaciones pertenecientes a la comunidad. El emisor escribía el mensaje antes de insertar la tarjeta SIM; el mensaje se enviaba tan pronto se activaba el teléfono y luego se extraía la tarjeta SIM. Aunque esto no garantizaba el anonimato ni que los mensajes no pudieran ser rastreados, sí que reducía el riesgo. En casos como los comunicados relativos a amenazas de muerte, desplazamientos forzados, masacres o el reclutamiento forzado de menores, ser identificado como informante puede suponer que el comunicador se convierta en objetivo. Una vez recibida, la información se canalizaba en una plataforma de Ushahidi en un servidor de Bogotá.

Este sistema permitía confidencialidad en la creación de contenidos relacionados con la información que se estaba enviando, mientras que la acción se enfocaba hacia la protección de la comunidad afectada por los acontecimientos, a la vez que se preservaba el anonimato de los colaboradores particulares. Pero las dificultades para contratar a un administrador adecuado que se responsabilizase de procesar y presentar la información imposibilitaba el crear una red efectiva que implicara a las comunidades afectadas por catástrofes, algo indispensable para el éxito a largo plazo de un sistema así. La ausencia de estos elementos fundamentales, más la reciente introducción de leyes en Colombia que prohíben el anonimato de las comunicaciones por telefonía móvil, provocó que finalmente desapareciera el sistema de información del Cesar.

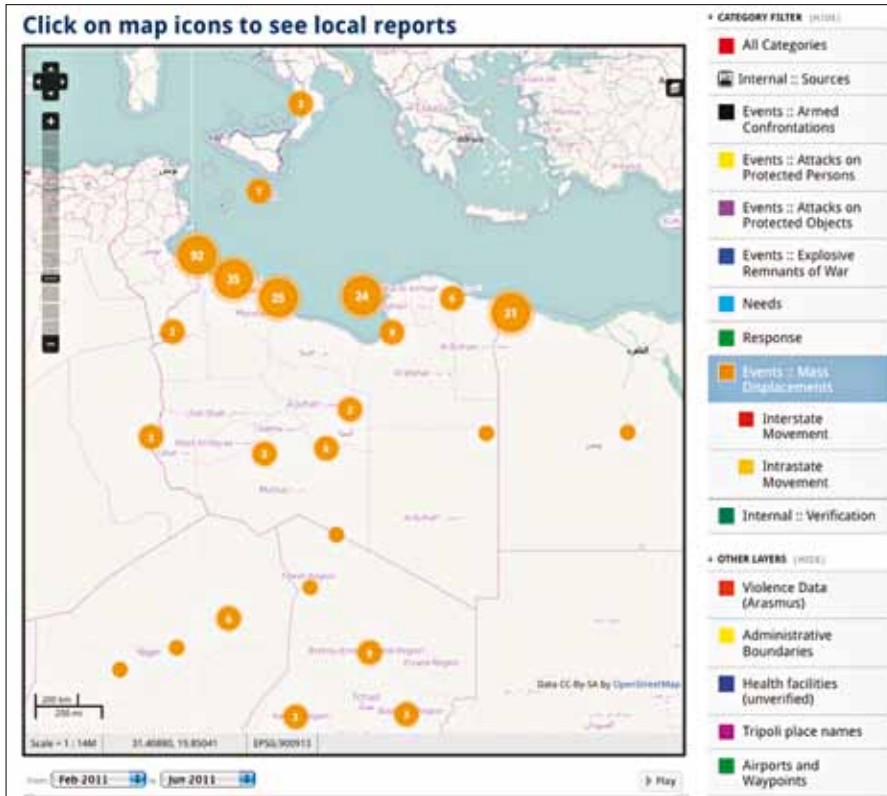
Estudio de caso 2: Libia Crisis Map (Mapa de la crisis en Libia)

Libia Crisis Map (LCM – Mapa de la crisis en Libia) fue el primer ejercicio de cartografía de una crisis, específicamente solicitado por la comunidad humanitaria internacional a la comunidad de cartografía de crisis, y como tal, constituye una importante fuente de lecciones para ambos grupos de actores.

La Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios de Ginebra realizó la primera petición en febrero de 2011 cuando quedó claro que la situación en Libia iba a exigir una respuesta humanitaria, y ésta estaría dirigida al grupo de tareas Stand-by Task Force (SBTF), un grupo de voluntarios centrado en la cartografía de crisis.³ Lo especial de la dinámica de respuesta humanitaria a la situación de Libia fue que la comunidad humanitaria se vio obligada a trabajar desde la frontera durante varios meses; en casos como el de Haití o Chile, la acción humanitaria había empezado inmediatamente después de que se produjeran los sucesos. Esta falta de acceso humanitario a las zonas de crisis hace que las fuentes no tradicionales sean más propensas a adoptarse para poder crear una perspectiva general inicial de la situación humanitaria.

Mediante un sistema de validación desarrollado recientemente en una simulación de terremoto, unos 70 voluntarios online fueron agrupados en equipos para recopilar, validar, 'georreferenciar' y, finalmente, analizar información para presentarla en los informes para los encargados de tomar las decisiones. El nivel de productividad del esfuerzo de todos estos voluntarios resultó realmente impresionante. El LCM recopiló y procesó un enorme volumen de información sobre la crisis en Libia, lo que permitió la interpretación de las tendencias y una mayor comprensión de la dinámica del conflicto y de la emergencia. Sin embargo, el LCM también se enfrentaba a múltiples retos.

Con cambios de gestión del LCM a medida que se prolongaba la crisis, era importante dotar de continuidad al grupo de voluntarios online y al mismo tiempo involucrar al personal de la creciente operación de la OCHA en Libia que se había instalado sobre el terreno para, de esta forma, producir el conjunto de productos estándar de gestión de la información. La categorización de la información se ajustó para no clasificar los eventos únicamente según su conexión con las violaciones del Derecho Internacional Humanitario y de las resoluciones de la ONU, sino también para permitir la visualización de información junto con la evaluación estandarizada de las necesidades y la información 3W ('quién, qué, dónde'), con el objetivo final de facilitar un análisis online y en tiempo real de las lagunas humanitarias. Aunque el sistema de clasificación inicial pudo resultar intuitivo para los proveedores de la información, demostró ser menos útil para los encargados de tomar las decisiones. Cambiar este sistema resultaba



Mapa de la Crisis de Libia (<http://libyacrisismap.net>) en el que se indican los desplazamientos masivos.

terriblemente complicado por culpa de los costes que conllevaría volver a clasificar la información que ya se había introducido y por la rapidez con la que los voluntarios habían adoptado el primer sistema de clasificación. Dado el rigor del proceso de clasificación, sería recomendable asignar a un experto esta tarea concreta en lugar de depender de voluntarios.

El compromiso con el Grupo de Trabajo de Gestión de la Información — claramente vital para el éxito de la plataforma — no era tan frecuente como se necesitaba y las actualizaciones de la información 3W y otra información importante solían retrasarse. Aunque se produjeron

importantes éxitos en la entrega de boletines útiles para la Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios de Nueva York, y la inclusión de información contextual en los informes de situación de la OCHA de Libia, y los actores humanitarios sobre el terreno, como el PMA, ofrecieron un feedback positivo, en general la información producida por la plataforma, no llegó a todos los actores humanitarios que se estaban preparando para entrar en Libia. Ahí recae toda la amplitud de retos del LCM y probablemente todas las posibles futuras respuestas de gestión de la información reflejadas en el documento *Disaster Response 2.0*: la necesidad de

unir no sólo a un actor con otro sino también al mundo virtual — que posee un incalculable potencial de apoyo en la gestión de la información — con los actores sobre el terreno, quienes a menudo centran su atención en todas partes menos en Internet.

Conclusión

Disaster Relief 2.0 representa una nueva visión para la gestión de la información y la mejora de la toma de decisiones. Dada la variedad de retos que presentan las diferentes catástrofes, la estrategia para cada una de estas situaciones debería planificarse con cuidado para aprovechar las oportunidades que las nuevas tecnologías y las — relativamente sin explotar — comunidades mundiales de gestión de la información presentan para las tradicionales organizaciones de respuesta en situaciones de catástrofe. Deben resolverse los problemas de seguridad con una comprensión común de cuáles deberían ser las expectativas de las víctimas, así como los riesgos potenciales de denunciar situaciones humanitarias. Una respuesta 2.0 de ayuda en situaciones

de desastre bien implementada puede salvar muchas vidas, atraer el interés y los recursos internacionales, y mejorar el reparto efectivo de los limitados recursos.

Jeffrey Villaveces (villaveces@un.org) es oficial de gestión de la información de la OCHA en Colombia (www.colombiassh.org).

- <http://tinyurl.com/IASC-IMGuidance2007>
- Disaster Relief 2.0: The Future of Information Sharing in Humanitarian Emergencies (Asistencia 2.0 en caso de desastre: El futuro de la información compartida en las emergencias humanitarias)*, encargado por la Fundación ONU y la Fundación Vodafone en colaboración con la OCHA y realizado por la Iniciativa Humanitaria de Harvard (Harvard Humanitarian Initiative) www.unfoundation.org/assets/pdf/disaster-relief-20-report.pdf
- Establecida en la Conferencia Internacional de Crisis Mappers (cartógrafos de crisis), noviembre de 2010, <http://crisismappers.net/>

Sinergias entre Luxemburgo, ACNUR y Skype

Antoine Bertout, Marc de Bourcy y Mohammad Faisal

Una reciente asociación estratégica entre ACNUR, el Gobierno de Luxemburgo y el proveedor de software para comunicaciones Skype permite al personal de ACNUR en zonas de condiciones de vida difíciles mantenerse en contacto con sus familiares y amigos. Los socios evalúan de qué forma podría adaptarse la tecnología para otras organizaciones humanitarias.

El 44% del personal de ACNUR trabaja sobre el terreno, a menudo en lugares remotos con 'condiciones de vida

difíciles'. Pueden llegar a verse separados de sus familiares y amigos durante varios meses, a veces se les notifica su

partida con muy poca antelación y la comunicación con ellos es muy limitada o en ocasiones inexistente. ACNUR se preocupa y tiene la responsabilidad de solucionar los problemas de aislamiento y estrés de su personal, no sólo por el bienestar de sus miembros, sino también para garantizar su productividad y,

El software Skype permite a familiares, amigos y compañeros contactar de forma gratuita mediante mensajería instantánea, llamadas de voz y video a través de internet. También pueden llamar a bajo coste a líneas telefónicas fijas o móviles de casi todo el mundo. Es una de las empresas, quizá la más grande, que permite la comunicación a través de Internet.

en última instancia, la calidad de la respuesta operativa de ACNUR.

A finales de 2008 ACNUR decidió invertir internamente en medidas para mejorar las condiciones de vida y de trabajo en los lugares de destino; medidas que iban desde la revisión de las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar y los retiros para fomentar el espíritu de equipo, a la introducción de apoyo tecnológico. Una de estas medidas era permitir que el personal emplease Skype para mantener el contacto con sus compañeros, familiares y amigos.

Socios y conexiones

ACNUR necesitaba una versión personalizada de Skype para poder ofrecer llamadas de voz o video gratuitas o de bajo coste a través de Internet que funcionasen con un ancho de banda bajo para evitar poner en peligro el software de trabajo de ACNUR y que fuera totalmente compatible con los firewalls y otros aspectos de seguridad de la organización. Skype había desarrollado la tecnología y estaba interesada en apoyar a la comunidad humanitaria. A cambio ganaría visibilidad y un gran campo de pruebas para sus nuevas aplicaciones en zonas remotas y en condiciones difíciles.

El Gobierno de Luxemburgo es socio y donante de ACNUR desde hace mucho tiempo. Está cada vez más implicado en promover sinergias en la comunidad humanitaria que permitan un mejor uso de las soluciones innovadoras — como la promoción de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y la comunicación — con el fin de mejorar la asistencia humanitaria a las poblaciones vulnerables.

El Ministro de Desarrollo, Cooperación y Asuntos Humanitarios se reunió a principios de 2009 con Skype y ACNUR para explorar las posibilidades de una asociación y el lanzamiento de un proyecto de 'bienestar del personal' que fuera totalmente operativo. Confiando plenamente el liderazgo de proyecto a Skype y habiéndose resuelto con éxito

la primera fase piloto, el Gobierno de Luxemburgo acordó financiar la primera fase del proyecto de bienestar del personal y, por consiguiente, se creó la sociedad Luxemburgo-ACNUR-Skype.

La versión de Skype para ACNUR fue probada y funcionó en seis zonas de prueba. En agosto de 2011 Skype se había extendido a 118 localizaciones con muchas dificultades en campamentos de Asia, Oriente Medio, África, Oceanía y Europa, beneficiando a 3.068 trabajadores de ACNUR. Se prevé que durante la segunda fase del proyecto, a finales de 2011, esta versión de Skype llegará a todos los destinos con dificultades en los que ACNUR está presente.

“Skype es el principal medio de comunicación con el que mantengo el contacto con mi familia”, cuenta Haridass Sriram, oficial de protección en el campamento de las Naciones Unidas en Aweil, Sudán del Sur. “Todos los días los llamo a través de Skype. Puedo ver a mis gemelos que ahora tienen cuatro meses y medio y hablar con mi esposa cada día”. Se ríe. “Si no fuera por Skype, mi mujer ya me habría dejado”.

Simplice Kpandji trabaja en la base de ACNUR en Goma, al Este de la República Democrática del Congo: “Mi familia vive en Abidjan, Costa de Marfil. Los veo cada ocho semanas”, dice Simplicie. “Entre una visita y otra, utilizo Skype para comunicarme con ellos. Mis hijos pueden hablar conmigo y preguntarme qué he hecho durante el día. También hablan de sus actividades y amigos. A través de Skype les veo jugar y bromear. Es muy importante para nosotros”.

“Somos una compañía que desarrolla un software cuyo objetivo es permitir conversaciones a nivel mundial y producir un cambio social. Nuestro acuerdo con ACNUR responde a esta misión del modo más extraordinario”. Tony Bates, director ejecutivo, Skype

Ampliación de las aplicaciones

Debido a la popularidad del plan entre el personal de ACNUR y tras una valoración de sus necesidades, ACNUR, Skype y el Gobierno de Luxemburgo estudian la posibilidad de ampliar el uso de Skype al personal ubicado en zonas remotas pero no en condiciones de vida difíciles. También se valora la viabilidad de extender el uso de Skype a las residencias de trabajadores en destinos con muchas dificultades y

poner la tecnología a disposición de las personas refugiadas y desplazadas internamente en campos concretos.

Otras organizaciones humanitarias como el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) empiezan a mostrar su interés por las potenciales aplicaciones de Skype sobre el terreno. El CICR todavía depende en gran medida del papel y bolígrafo para sus trabajos de reunificación, por ejemplo, y para poner a las familias en contacto con las personas detenidas. Sin embargo en 2010, en Kandahar, el personal del CICR logró poner en contacto a presos con sus familiares mediante videollamadas y están interesados en extender esta capacidad usando las instalaciones de bajo ancho de banda de Skype. El Gobierno de Luxemburgo — que también es socio y donante a largo plazo del CICR y de sus actividades de protección — anunciaba recientemente que valora una posible nueva acción conjunta con el CICR y Skype para desarrollar una plataforma adecuada a esta necesidad.

Skype y el Gobierno de Luxemburgo mantienen conversaciones sobre una posible asociación dentro del marco del recientemente lanzado proyecto 'emergency.lu', financiado por Luxemburgo.¹ Emergency.lu es una plataforma de comunicación por satélite con la que se pretende proporcionar servicios de conectividad y coordinación a la comunidad humanitaria tanto en situaciones de catástrofes, como en operaciones humanitarias de no-emergencia. En la actualidad esta iniciativa se implementa mediante la estrecha colaboración con el Cluster de Telecomunicaciones de Emergencia y estará operativa en 2012. La mejora de la conectividad que ofrecerá emergency.lu bien podría beneficiar y promover el futuro desarrollo de la asociación entre Luxemburgo, ACNUR y Skype.

Antoine Bertout (antoine.bertout@skype.net) es director de relaciones con los socios en Skype (www.skype.com). Marc de Bourcy (Marc.debourcy@mae.etat.lu) es coordinador de relaciones con organizaciones multilaterales en la Dirección de Cooperación y Desarrollo del Ministerio de Asuntos Exteriores, Gobierno de Luxemburgo (<http://cooperation.mae.lu>). Mohammad Faisal (faisal@unhcr.org) es oficial de TIC/Director de proyecto de Skype, Departamento de Sistemas de Información y Telecomunicaciones, ACNUR (www.unhcr.org).

1. <http://emergency.lu/> Véase también el artículo por Mariko Hall en p11.

Lo único constante es el cambio

Mariko Hall

Los avances en las tecnologías de la información y la comunicación ofrecen nuevas soluciones a diversos retos operativos experimentados sobre el terreno. Pero, ¿podrán los proveedores de servicios de telecomunicaciones de la comunidad humanitaria seguir el ritmo de los cambios y la demanda?

Los servicios de emergencias confían en las TIC para desarrollar numerosos aspectos de sus operaciones, desde notificar, coordinar y comunicar hasta garantizar la seguridad del personal sobre el terreno. Por eso es esencial que los encargados de las TIC en situaciones de emergencia están entre los primeros en instalarse sobre el terreno para establecer estas redes tan esenciales cuando acontece una situación de catástrofe. Como agencia líder del Cluster de Telecomunicaciones de Emergencia (ETC, por sus siglas en inglés) — creado como parte de la iniciativa de Reforma Humanitaria de 2005 — el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas (PMA) es el responsable de proporcionar las TIC desde que se inicia la respuesta a la catástrofe, colaborando estrechamente con diversos socios como UNICEF, ACNUR, la ONU, la OCHA, Télécoms Sans Frontières, World Vision International, Ericsson Response y el Gobierno de Luxemburgo.

Durante la emergencia en los Grandes Lagos que tuvo lugar en 1994, el PMA estableció la primera unidad de apoyo técnico regional en Kampala (Uganda) para prestar ayuda a los trabajadores de socorro. En aquel momento el PMA fue pionero en el uso de un sistema de mensajería móvil dentro de la comunidad humanitaria que permitía enviar y recibir correos electrónicos mediante radio de alta frecuencia. Cuando en 2004 se produjo el terremoto del Océano Índico y el tsunami mató a más de 227.000 personas y desplazó a más de 1,7 millones, el enfoque sectorial todavía no se había formalizado de forma que cada organización era responsable de sus propios planes de TIC. Pero los beneficios de operar en colaboración con otras agencias resultaban obvios y algunos sectores comenzaron a organizarse vagamente entre ellos, con el PMA asumiendo la responsabilidad de la seguridad de las telecomunicaciones mediante el establecimiento de una red de salas de radio con servicio las 24 horas. La tecnología disponible para la comunidad humanitaria se había incrementado de manera significativa desde la respuesta en los Grandes Lagos, así como sus expectativas.

Ahora el ETC proporciona servicios de voz, datos y seguridad en las telecomunicaciones en sus operaciones de emergencia. Los servicios de voz incluyen llamadas telefónicas por cable e inalámbricas desde una estación central mediante terminales por satélite. Los servicios de datos incluyen puntos de acceso inalámbrico a Internet, también por satélite, así como lugares para imprimir. Se están realizando los máximos esfuerzos para enlazar a las organizaciones individuales, que operan en lugares remotos, con la estación central. En cuanto a la seguridad de las comunicaciones, el ETC también establece y mantiene redes de radio VHF (frecuencia muy alta) para cubrir la zona operativa además de otros servicios relacionados, entre ellos la formación para el personal en TIC.

Catalizadores para el cambio

Las emergencias humanitarias se están volviendo cada vez más complejas en lo que respecta al número de personas que necesitan asistencia y a la extensión de las zonas afectadas. Ambos factores exigen que se despliegue un gran número de trabajadores humanitarios para prestar asistencia durante las operaciones de respuesta. Una gran cantidad de personal operativo sobre el terreno significa aumentar las exigencias de las redes e infraestructuras establecidas por el ETC, lo que a su vez implica la necesidad de un mayor ancho de banda. Y puesto que el área física de distribución de la ayuda se está expandiendo, el ETC debe garantizar que toda el área cuente con la cobertura adecuada de los servicios de seguridad en las telecomunicaciones.

La coordinación entre el gran número de organizaciones humanitarias que operan en las situaciones de emergencia puede suponer un reto para el ETC. Por ejemplo, unas 1.300 ONG se encontraban operando a lo largo del país tras los terremotos que tuvieron lugar en Haití en 2010, muchas de las cuales se podrían haber beneficiado mucho más de los servicios del ETC. Desde entonces se han creado puestos de Coordinador de ETC en las ONG (ofrecidos por las mismas ONG) para promover y mantener la colaboración entre las agencias de la ONU, las ONG y el ETC.

Habiendo aumentado considerablemente el número de trabajadores humanitarios que han sido asesinados en acto de servicio en los últimos años, ahora más que nunca es importante que se tomen medidas adicionales para realizar un seguimiento de la seguridad del personal sobre el terreno. Ese ha sido uno de los principales catalizadores para el cambio en los sistemas de TIC. Se han desarrollado mecanismos de seguimiento de vehículos y mercancías así como otras herramientas que permitan ubicar en aplicaciones cartográficas la posición física de un trabajador humanitario en concreto.

Las expectativas de los mismos trabajadores humanitarios van evolucionando de forma paralela a los avances tecnológicos. Pese a operar en algunos de los lugares más remotos de la tierra, cada vez hay una mayor demanda de servicios TIC de alto nivel. Los trabajadores humanitarios que llegan a una situación de emergencia esperan contar con conexión Wi-Fi para sus smartphones y dispositivos móviles; ya no es suficiente con tener conexión en sus ordenadores portátiles. La capacidades fotográficas y de vídeo de estos nuevos dispositivos ejercen mayor presión sobre los requisitos de ancho de banda. También se espera que las instalaciones para teleconferencia — cada vez más utilizadas por la comunidad humanitaria para coordinar sus actividades — ofrezcan vídeo además de voz.

El ETC cumple con la legislación y las normas estipuladas en cuanto a las TIC por los países en que opera. Debido a que las tecnologías desplegadas en las situaciones de emergencia son cada vez más avanzadas, el uso de equipamiento o de ciertas aplicaciones puede estar limitado en los países en los que se necesiten. En esas situaciones el ETC negociará con los organismos gubernamentales en nombre de la comunidad humanitaria para conseguir acuerdos más flexibles.

Ante estos cambios, el ETC se encuentra en constante evolución y continúa desarrollando y probando nuevas herramientas y tecnologías.

Por ejemplo, se está probando la radio digital en Filipinas como posible sustituta de la vieja radio analógica. La principal ventaja de la radio digital sobre la analógica es que las ubicaciones

Para respaldar la necesidad de las TIC de los encargados de la respuesta de emergencia, el PMA ha desarrollado lo que viene a llamarse un 'fly-away kit' (kit de vuelo), lo suficientemente pequeño y ligero para que el cooperante viaje con él en un vuelo comercial, pero que contiene todo el equipamiento necesario para establecer una oficina funcional, incluido un teléfono por satélite, ordenador portátil y un terminal de satélite que permite establecer las comunicaciones inmediatamente después de la llegada.

se encuentran enlazadas entre sí. La transición entre las frecuencias de radio en un sistema digital cuando se viaja a través de un país es muy similar al sistema 'roaming' que utilizan los teléfonos móviles, el operador no necesita que se cambien los canales de forma manual según el área de cobertura. Las radios digitales también llevan incorporado un GPS (Sistema de Posicionamiento Global), lo que permite realizar un seguimiento por medio de una plataforma cartográfica y enviar mensajes de texto. Todas estas funciones contribuyen a aumentar la seguridad de los trabajadores humanitarios sobre el terreno.

Se ha establecido una asociación inicial para la respuesta humanitaria de emergencia entre el Gobierno de Luxemburgo y el PMA en su posición de líder del ETC. Estos socios están trabajando de manera conjunta en el diseño y lanzamiento de una nueva solución llamada 'emergency.lu'.² Este

nuevo enfoque incluirá un ancho de banda por satélite preposicionado para satisfacer la creciente demanda de la comunidad de respuesta humanitaria. Otro factor clave será una nueva versión del 'fly-away kit' con tecnología de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP) que permitirá ofrecer llamadas de voz a bajo coste. A principios de 2012 estos nuevos kits se encontrarán distribuidos por todo el mundo para su despliegue en situaciones de emergencia.

Las empresas — en especial las relacionadas con las TIC — están participando cada vez más en el desarrollo de nuevas soluciones como parte de sus iniciativas de responsabilidad social corporativa (RSC). Ericsson Response,³ por ejemplo, ha estado trabajando muy de cerca con el ETC en el diseño y desarrollo de 'WIDER' (LAN inalámbrica en la respuesta a situaciones de catástrofe y emergencia), un mecanismo diseñado para permitir que los trabajadores humanitarios accedan a Internet en cualquier zona afectada y desde cualquier dispositivo preparado. Para ello WIDER funciona de un modo similar a los procesos de registro en una red Wi-Fi de los hoteles, por lo que permitirá al ETC gestionar mejor el acceso a la red, solucionar el aumento del ancho de banda necesaria y garantizar que se proporcionen a los usuarios los mejores servicios posibles.

La última década ha sido testigo de un crecimiento sin precedentes en el



Puerto Príncipe, Haití

campo de las TIC en cuanto a tecnología disponible y servicios ofrecidos sobre el terreno. Los avances en estas áreas han posibilitado aplicar nuevas soluciones en operaciones de respuesta en emergencias y han creado a la vez una mayor demanda para que el ETC ofrezca servicios más sólidos con herramientas que en el pasado ni siquiera estaban disponibles.

Mariko Hall (mariko.hall@wfp.org) es analista de comunicación en la Oficina TIC de Preparación y Respuesta ante Emergencias (IT Emergency Preparedness and Response Branch) del PMA (<http://es.wfp.org/>).

1. <http://ictemergency.wfp.org/web/ictrepr/emergency-telecommunications-cluster>

2. <http://emergency.lu> Véase el artículo de Antoine Bertout, Marc de Bourcy y Mohammad Faisal p9.

3. Una iniciativa RSC del proveedor de servicios y equipamiento para las telecomunicaciones Ericsson www.ericsson.com/article/ericsson-response_20100329133348

La alerta temprana en los crímenes de atrocidad masiva

Phoebe Wynn-Pope

El uso de las nuevas tecnologías en los sistemas de alerta temprana puede ayudar a reducir la vulnerabilidad de las personas frente a la violencia a gran escala.

Desde que Boutros Boutros Ghali publicó su informe Un programa de paz¹ hace casi veinte años, se han realizado llamamientos en las Naciones Unidas y otros lugares para solicitar que se mejoren los mecanismos de alerta temprana tanto en catástrofes naturales como para emergencias humanitarias complejas. La alerta temprana destinada a prevenir atrocidades masivas ha recibido menos atención, a pesar de

su relación evidente con problemas humanitarios como disturbios civiles, conflictos y sus consecuentes (y a menudo masivos) desplazamientos.

Oxfam Australia celebró una conferencia sobre 'Alerta temprana para la protección' en Camboya en noviembre de 2010 en colaboración con AusAID, el Centro de Asia-Pacífico de la ONG R2P (Responsibility to Protect

— Responsabilidad de Proteger) y la Coalición Internacional de R2P. La conferencia reunió a especialistas en tecnología, actores de las Naciones Unidas y miembros de la sociedad civil para debatir acerca de en qué forma la combinación de la tecnología con los programas efectivos sobre el terreno podía ayudar a reducir el grado de vulnerabilidad de las comunidades frente a la violencia masiva.

Cierto tipo de tecnologías han permitido nuevas opciones para la recopilación de datos y la alerta temprana basadas en la

comunidad. Plataformas como Ushahidi² y OpenStreetMap³ — herramientas colaborativas de cartografía — están revolucionando el modo en que se recopila y se pone a disposición de los usuarios información sobre las crisis.⁴

Estos sistemas ofrecen a las mismas poblaciones afectadas la posibilidad de informarse entre ellas, al mismo tiempo que transmiten a las autoridades gubernamentales y al mundo entero lo que les está ocurriendo. Como la Plataforma Uwiano para la Paz,⁵ de Kenia, que utilizó Ushahidi para realizar un seguimiento y responder a la violencia durante el referéndum que tuvo lugar en ese país el 4 de agosto de 2010. El programa incluía herramientas online para rastrear, notificar y recuperar pruebas de discursos que enaltecieran o incitaran al odio y otras formas de violencia o de invitación a la violencia a través de textos, imágenes, mensajes de voz y vídeos. Los mensajes entrantes fueron situados en mapas mediante tecnología de geolocalización. La información recopilada permitió a Uwiano denunciar ante la policía, las autoridades y las comunidades los brotes de violencia, de modo que los receptores de la información podrían llevar a cabo las respuestas adecuadas, ya sea evitándolos o interviniendo.

Reservas y riesgos

En Libia durante 2011 se pudo comprobar el potencial de las nuevas tecnologías — como la localización cartográfica de las crisis — para favorecer la respuesta humanitaria cuando se produce un desplazamiento.⁶ Aunque los métodos de integrar de manera efectiva estos mapas en los procesos de respuesta humanitaria todavía están en desarrollo, las posibilidades de mejora en las evaluaciones de las necesidades humanitarias resultan evidentes. Sin embargo, no se ha alcanzado todo el potencial de la creación colaborativa (o crowdsourcing) en la cartografía de las crisis por algunas limitaciones y riesgos que deberían tenerse en cuenta.

En primer lugar, aunque el uso de sistemas basados en la tecnología en entornos represivos o en los que el acceso es restringido parece atractivo a primera vista, deberíamos recordar que la tecnología nunca es del todo segura y que se podría llegar a poner en peligro a quienes informan. Resulta fundamental contar con estrategias para proteger el anonimato y la seguridad de las personas que trabajan con estos sistemas tecnológicos y garantizar que son conscientes de los riesgos.

Otro problema relacionado es la preocupación de algunos actores humanitarios por los riesgos de seguridad que implica localizar cartográficamente las situaciones de crisis con sistemas de código abierto. Por ejemplo, es peligroso que las notificaciones remitidas por las poblaciones afectadas o por los cartógrafos de crisis voluntarios, incluyan la localización exacta de grupos en riesgo de sufrir ataques, ya que podría aumentar el peligro de ser seleccionados como objetivos. Resultaría útil que la comunidad humanitaria compartiera sus conocimientos sobre cómo gestionar la protección de información delicada con la comunidad encargada de la cartografía de crisis.

En tercer lugar, aunque los sistemas basados en la tecnología pueden resultar apropiados en países donde la conectividad a Internet está muy difundida — como Egipto y Kenia — en otros como Timor Oriental su aplicación será mínima debido a la ausencia de cobertura fuera de la capital. Incluso en países que disponen de altos niveles de conectividad, a los colectivos vulnerables como los desplazados internos les será imposible generalmente acceder a esa tecnología.

Por último, los sistemas online son vulnerables por definición. A principios de 2011 los gobiernos del norte de África cerraron las redes sociales y en agosto — en un contexto de peligrosas tensiones sociales — se inhabilitó la conexión wi-fi para los pasajeros del sistema de transportes de San Francisco. Los gobiernos, otros actores y las catástrofes naturales pueden cerrar los canales de comunicación, haciendo que los sistemas online sean menos viables o posiblemente inútiles. Las soluciones para proporcionar alerta temprana basadas puramente en la tecnología en algunos casos pueden ser insuficientes; deberían establecerse mecanismos de respaldo sin conexión a Internet.

El informe *Disaster Relief 2.0* (Asistencia 2.0 en casos de desastre) examinó las contribuciones realizadas por “las comunidades técnicas y de voluntarios” en la recopilación de información y la respuesta humanitaria durante la catástrofe de Haití, y halló que la interacción — tanto oficial como extraoficial — con el sistema de coordinación humanitaria había sido muy limitada.⁷ Aunque el compromiso de la Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA) con el grupo de tareas Standby Task Force en Libia es prometedor, queda mucho trabajo por delante en el desarrollo de

mecanismos de coordinación efectivos entre los diferentes actores para poder ofrecer una mejor respuesta humanitaria.

De la alerta a la protección

Transformar la alerta temprana en acciones más efectivas y oportunas constituye un complicado proceso que se ve comprometido por algunos retos significativos. Uno de ellos es la abundancia de información sobre fenómenos complejos junto al limitado conocimiento y capacidad de comprensión de lo que quiere decir esa información. Predecir con exactitud los patrones de comportamiento que tendrán lugar en casos de violencia sistemática requiere un análisis contextual muy sofisticado. Otros retos incluyen cuestiones acerca de cuándo avisar, ya que las falsas alarmas hacen que se ignoren las próximas alertas, pero no atenderlas puede conllevar la falta de acciones preventivas en casos donde son necesarias. La necesidad de hallar modos de aumentar las competencias locales para avisar y ser avisados constituyó un punto clave en la conferencia de noviembre.

A pesar de estos problemas está claro que el impacto de los proyectos de alerta temprana basados en la tecnología que se están llevando a cabo, así como los diseñados por la comunidad (como Uwiano) están resultando significativos. Estos proyectos demuestran el potencial de las nuevas tecnologías para promover que las comunidades den la alerta sobre las amenazas a las que se enfrentan. Para que todo este potencial se cumpla es necesario realizar un gran esfuerzo para reunir a varias comunidades técnicas con llas organizaciones de respuesta humanitaria y las mismas comunidades afectadas con el fin de mejorar las prácticas y mitigar los riesgos.

Phoebe Wynn-Pope (p.wynnpope@bigpond.com) es asesora independiente de asuntos humanitarios.

Otras conclusiones de la conferencia y las presentaciones de los ponentes se encuentran disponibles en www.oxfam.org.au/earlywarning.

1. Informe Un programa de paz, del Secretario General (UN Doc A/47/277-S/24111) 17 de junio de 1992. Véase artículo de Galya Ruffer, p21.

2. www.ushahidi.com

3. www.openstreetmap.org

4. Por ejemplo, Mapkibera.org/wiki utiliza OpenStreetMap para cartografiar Kibera, la mayor barriada de Kenia, que alberga a más de un millón de personas.

5. Véase www.comminit.com/en/node/323372

6. Véase el artículo de Jeffrey Villaveces, página 7-9.

7. www.unfoundation.org/assets/pdf/disaster-relief-20-report.pdf

El uso de la tecnología para ayudar a salvar a las madres y a sus bebés

Sandra Krause y Diana Quick

Una nueva iniciativa llamada 'Mama: Juntos por los partos seguros en situaciones de crisis' utiliza redes sociales para mantener conectados a los trabajadores al frente de la salud materna en zonas afectadas por crisis y crear así una comunidad profesional de práctica.

La Womens Refugee Commission (WRC, La Comisión de Mujeres Refugiadas) llevó a cabo en 2010 un estudio para conocer hasta qué punto la implementación de las medidas sanitarias maternas seguía por debajo de lo normal; para definir la personalidad, los valores y la actitud de los trabajadores en salud materna y los retos específicos a los que se enfrentan a la hora de proporcionar servicios de maternidad en situaciones de crisis; de esta forma podrían desarrollar estrategias que facilitarían un cambio de comportamiento entre los profesionales sanitarios con el fin de ofrecer una gran calidad en los servicios de salud materna.

Algunos hallazgos clave del estudio muestran que, aunque las políticas y directrices generales para los servicios sanitarios de maternidad en entornos afectados por crisis son sólidas y abundantes, el fracaso actualmente se produce en el momento de su implementación. El estudio también reveló un consenso general sobre que las campañas de salud sobre la maternidad no estaban llegando lo suficiente al trabajo sobre el terreno y que, cuanto más nos acercamos al nivel de trabajo, es menos probable que los profesionales sanitarios se encuentren con las campañas y productos para la salud materna.

Un tema común que surgió fue la necesidad de 'defensores de la salud materna' en las organizaciones humanitarias, especialmente cuando los servicios se están implementando con el fin de sensibilizar y concienciar a los proveedores sobre los cuidados que pueden y deben proporcionar para salvar vidas. El estudio también reveló que los profesionales sanitarios suelen trabajar en un aislamiento relativo, con poca interacción, apoyo o reconocimiento entre ellos. Sin embargo, resultaba significativo que los entrevistados declararon que utilizaban Internet y los teléfonos móviles al menos una vez al día y Facebook y SMS con

regularidad, estos últimos especialmente en el trabajo sobre el terreno.

Una plataforma en Facebook

En respuesta a estos hallazgos, la WRC y su socio M4ID (Marketing for International Development – Marketing para el desarrollo internacional – a una empresa finlandesa de comunicaciones) desarrollaron 'Mama' usando Facebook como plataforma, debido a que se trataba de la red social más utilizada por los entrevistados. La iniciativa Mama ha sido pionera por relacionar Facebook y los SMS, algo de vital importancia para los profesionales sanitarios que trabajan en lugares remotos y no disponen de acceso regular a Internet. Gracias a la nueva capacidad de Facebook para recopilar mediciones cuantitativas y cualitativas, Mama también integra aplicaciones para medir los cambios entre los miembros en la práctica clínica a través de sus notificaciones a lo largo del tiempo. Esto es muy importante en cuanto a que la WRC pueda realizar un seguimiento de la efectividad de este enfoque para llegar hasta los profesionales sanitarios y facilitar un cambio de comportamiento.

El objetivo general de Mama es ayudar a los profesionales clínicos a formar una comunidad de apoyo mutuo en la que se intercambie información y se les anime a emplear las normas y las herramientas probadas, las nuevas y viejas tecnologías.

Mama hace esto solicitando a los profesionales en salud materna que se identifiquen y a las organizaciones humanitarias que designen a determinados profesionales como 'defensores de la salud materna en entornos afectados por crisis'. De esta manera los 'defensores' se sentirán como parte de una comunidad más amplia de gente como ellos que trabajan juntos para alcanzar soluciones. La comunidad Mama ofrece a sus miembros la oportunidad de brindarse apoyo mutuo y también proporciona a los profesionales sanitarios



CMR / Louisa Conrad

Refugiados karenis en Tailandia

las últimas herramientas más específicas así como información y orientación relacionada con su campo. Para animar a sus miembros a participar, el nivel se mantiene bajo, usándose únicamente terminología y tecnología básica. El objetivo general es construir una plataforma de comunicaciones a largo plazo en la que, durante los próximos años, los profesionales puedan aprender y mejorar sus destrezas a través de una red de apoyo e información.

Las aplicaciones de Mama son las siguientes:

- **El cuestionario previo sobre el PSIM**

Cuando los nuevos miembros de la comunidad Mama se registran por primera vez en la página de Facebook (www.facebook.com/mama.wrc) se les proporciona un cuestionario diseñado para enseñar y reforzar la importancia probada del Paquete de Servicios Iniciales Mínimos (MISP) en los entornos afectados por una crisis.¹ Tras completar el cuestionario, los miembros son redirigidos al módulo online de enseñanza a distancia sobre el MISP, donde pueden obtener su certificación.

- **Encuesta de autoevaluación**

A los miembros se les solicita que rellenen una encuesta de autoevaluación para inscribirse, en la que cada profesional tiene la oportunidad de examinar cuáles son sus puntos fuertes, su grado de familiarización con el MISP y las nuevas tecnologías, y conocer cuáles son las destrezas sobre las que debe trabajar. La información recogida se muestra en un 'perfil de destrezas' visual y fácil de leer que destaca las áreas que el profesional necesita y diseña el uso posterior de lo que la comunidad Mama puede ofrecerle.

● Experiencias sobre el terreno

A través de una aplicación sobre Experiencias sobre el terreno y Lecciones Aprendidas, se anima a los miembros a que compartan con los demás lo que ha funcionado y lo que no en su campo de actuación. También se les anima a que cuelguen vídeos y fotografías con relatos breves sobre su práctica profesional. A quienes contribuyen con esta aplicación se les reconoce públicamente en el 'muro' y se les anima después a que debatan sobre los ejemplos compartidos. A los participantes se les proporcionan unas directrices sobre la ética en esos casos con el fin de proteger la confidencialidad.

● 'Insignias' digitales

Mama permite a los profesionales conseguir 'insignias' digitales como prueba del reconocimiento conseguido por hacer cosas como interactuar, compartir las mejores prácticas y rellenar el cuestionario previo al MISP.

● Mensajes SMS

Los profesionales sanitarios que se encuentran en entornos remotos pueden enviar sus preguntas o comentarios a través de 'Mama SMS', es decir, mensajes de texto. Los mensajes se publican automáticamente en la página de Facebook, donde otros miembros pueden responder con sus propuestas. Después la comunidad vota la mejor respuesta. Cuando un mínimo de tres miembros haya seleccionado una respuesta concreta como la mejor, se envía un mensaje con dicha respuesta al profesional que publicó la pregunta. (Hay que tener en cuenta que Mama SMS no es un sistema de respuesta rápida y no debería utilizarse durante una emergencia sanitaria).

El envío de SMS ayuda a garantizar que hasta los miembros que se encuentran en emplazamientos remotos puedan participar. Todas las preguntas y comentarios enviados se almacenan en el 'muro' de la página de Mama en Facebook. Es la primera vez que se vincula Facebook con los mensajes SMS.

● Contador de vidas salvadas

Mediante la aplicación 'Contador de vidas salvadas' los miembros de Mama pueden registrar cuándo han ayudado a salvar la vida de una mujer, niña o recién nacido como resultado probado de sus intervenciones, y las actividades que emplearon para salvar vidas durante el embarazo o el parto. Esto sirve para que se reconozcan y celebren los métodos de probada eficacia, en lugar de la práctica habitual de registrar solamente las defunciones maternas. De esta manera la aplicación también contribuye a la captura de datos sobre los métodos empleados y

las tendencias globales de la comunidad, información que será transmitida de vuelta a la comunidad Mama.

● Mentores

A los expertos en la materia y a los defensores de la salud materna se les invita cada mes a que compartan su conocimiento y pericia sobre temas específicos como 'mentores Mama', de manera que ofrezcan información técnica, consejos sobre desarrollo profesional y palabras de reconocimiento y de ánimo a la comunidad. Los 'mentores Mama' debaten sobre un tema al mismo tiempo que destacan su propio trabajo y sus experiencias, únicas y valiosas.

● El moderador

Un moderador del sitio garantiza que en las publicaciones se respetan las normas éticas, envía notificaciones a los miembros acerca de los próximos 'mentores Mama' y de los próximos temas (que éstos deciden), anuncian temas relacionados con la formación, conferencias y actualizaciones relevantes para la especialidad, destacan las contribuciones a los estudios de caso y fomentan el debate. El moderador también destaca y promueve las aportaciones sobre el terreno que aumentan el desarrollo de la base de conocimiento de Mama.

'Mama: Juntos por los partos seguros en las situaciones de crisis' se lanzó el 21 de abril de 2011. Cuando esta publicación se lanzó, el concepto había empezado a arraigar entre las oficinas principales, las ONG internacionales y diversas organizaciones locales de salud materna. Cabe remarcar que durante las primeras cuatro semanas de su lanzamiento Mama superó su objetivo de 500 usuarios para el primer año con 641 miembros y más de 14.000 visitas. La segunda fase de expansión, más crítica, consiste en llegar a los profesionales sobre el terreno. Para ello se emplearán a lo largo de los próximos años diversas redes, conferencias y actividades formativas hasta que se consiga.

Retos y riesgos de los medios de comunicación sociales

Por su propia naturaleza, los medios de comunicación sociales dependen en gran medida de los participantes para desarrollar su contenido, crear debates y compartir. Estas tecnologías permiten dejar el debate en manos de los participantes y garantizar que se trata de conversaciones valiosas y punteras en sus áreas de especialidad.

Aunque este desarrollo resulta emocionante, la subida de material a Facebook hace que aumente la preocupación acerca de la privacidad

y la propiedad. Dado que Mama puede verse como una página web sin restricciones en cuanto a visitantes se refiere, es importante llevar cuidado y mantener unas normas éticas cuando se publica en ella. Las historias que se comparten deberían mantener la confidencialidad y las fotografías que se publiquen deben haberse obtenido con el debido consentimiento del interesado. La Womens Refugee Commission insta a todos los usuarios a acatar principios de responsabilidad y rendición de cuentas, y directrices éticas. Para ello sigue desarrollando y ofreciendo orientación y sugerencias al respecto. Mama se reserva el derecho a eliminar cualquier publicación que pueda considerarse inapropiada.

También se plantean cuestiones sobre la propiedad de los datos y de la información. El 'muro' general de Mama pertenece a Facebook, quien lo aloja. Por el contrario las aplicaciones de Mama (incluidas a la izquierda del muro de Mama en Facebook) son propiedad de la Comisión de Mujeres Refugiadas y se alojan en servidores ajenos a esta red social. Se anima a los usuarios a que compartan historias, fotografías y experiencias en estas aplicaciones – que han sido diseñadas específicamente para ello – en lugar de hacerlo en el muro. Ningún tipo de información cargada en la página de 'Mama Mentor' o a la de 'Field Experiences' (Experiencias de Campo) – y a sea en formato de texto, imagen o vídeo – podrá ser utilizada por Facebook bajo ningún concepto. La WRC está desarrollando una guía de ajustes de privacidad con el fin de garantizar que los usuarios entienden las ventajas y los riesgos de utilizar estas nuevas tecnologías.

A lo largo del desarrollo de Mama, los datos de Facebook serán utilizados para realizar un seguimiento de la efectividad con que se haya llegado a los destinatarios objetivos para pulir el proyecto. Prevemos que algunas aplicaciones de Mama tendrán más éxito que otras y estamos deseando compartir los resultados y perfeccionar la iniciativa.

Sandra Krause (SandraK@wrcommission.org) es directora del Programa de Salud Reproductiva y Diana Quick (DianaQ@wrcommission.org) es directora de comunicaciones de la Womens Refugee Commission (<http://womensrefugeecommission.org/>).

1. El MISP detalla las acciones prioritarias necesarias para prevenir el exceso de defunciones o minusvalías maternas y de neonatos, reducir la transmisión del VIH y prevenir y tratar las consecuencias de la violencia sexual, así como un plan de servicios globales para la salud reproductiva.

Pruebas gráficas a distancia de los desplazamientos

Susan Wolfenbarger y Jessica Wyndham

Las tecnologías geoespaciales como las imágenes por satélite ofrecen un medio para "llegar" a una zona en conflicto cuando realizar informes sobre el terreno puede ser demasiado arriesgado, la región es demasiado remota o el acceso está denegado.

Los testimonios gráficos que ofrecen las imágenes por satélite y las técnicas de geovisualización pueden servir para corroborar y reforzar las denuncias a nivel local de situaciones de conflicto, destrucción y desplazamiento. Las tecnologías y técnicas geoespaciales -entre ellas una serie de herramientas modernas como imágenes por satélite, Sistemas de Información Geográfica (SIG) y Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) que permiten cartografiar y analizar- ofrecen valiosas herramientas para detectar, medir, seguir y documentar el desplazamiento a gran escala, bien sea causado por conflictos, demoliciones de viviendas, catástrofes naturales o proyectos de desarrollo.

El análisis de la imagen geoespacial

En 2006, mientras se preparaba la acusación del presidente sudanés Omar Bashir por crímenes de guerra y crímenes contra la humanidad, la Corte Penal Internacional examinó los análisis de unas fotografías comerciales de la región de Darfur tomadas en alta resolución a través de satélite. Con el propósito de identificar y medir el impacto del conflicto y la escala del desplazamiento, el enfoque más común es analizar pares de imágenes del 'antes' y del 'después'. El Proyecto de Tecnologías Geoespaciales para los Derechos Humanos (Geospacial Technologies for Human Rights Project)¹ de la Asociación Americana para el Avance de la Ciencia (AAAS, por sus siglas en inglés), había documentado la destrucción de pueblos en Darfur.

Coordinada con organizaciones que estaban realizando informes sobre el terreno, la AAAS recopiló pares de imágenes de 28 emplazamientos diferentes con fechas que oscilaban desde 2003 hasta 2007. Mediante un cuidadoso análisis de cada imagen se hizo evidente que en el 75% de los casos los pueblos habían sido destruidos o se habían construido nuevos campos de desplazados. El análisis también reveló que los pueblos habían sido destruidos concretamente por incendios, corroborando los informes realizados sobre el terreno.

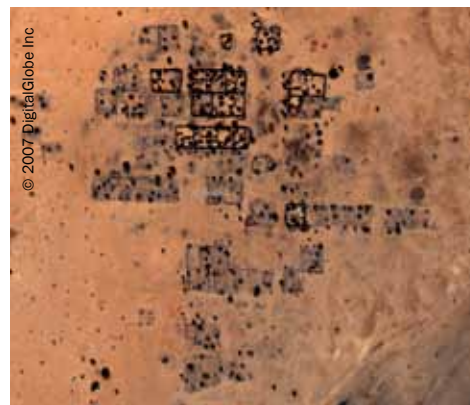
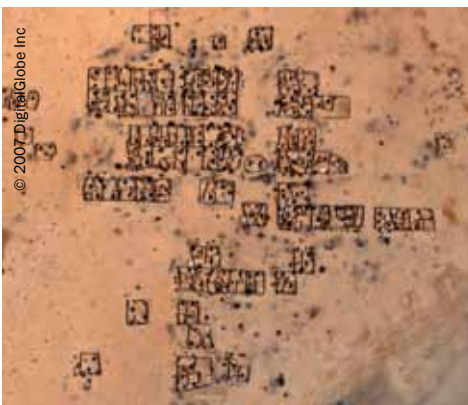
Estos análisis llevaron al desarrollo de 'Eyes on Darfur' (Ojos sobre Darfur),² un sitio online interactivo que incluye imágenes que señalan la ubicación y el alcance de la destrucción en diversos pueblos, y que fue utilizado por organizaciones de derechos humanos como prueba para respaldar sus denuncias por genocidio y exigir un mayor compromiso por parte del gobierno internacional a la hora de abordar la situación desde el terreno.

La creación de 'Eyes on Darfur' fue un ejemplo pionero de la exploración interactiva de datos, de la combinación de múltiples capas de datos (ej.: imágenes, texto y otros elementos multimedia) y la presentación como mapa. La capacidad de manejar rápidamente gran cantidad de datos y plasmarlos de manera gráfica ha sufrido una reciente evolución gracias al software SIG y a las competencias informáticas.

En 2009 la AAAS formó equipo con Amnistía Internacional y Human Rights Watch para identificar las ubicaciones y el alcance de los perjuicios causados a los refugios de los desplazados en Sri Lanka según las denuncias recibidas de que los campos de desplazados estaban convirtiéndose en objetivos. Como durante su transcurso no se permitió el acceso a personas ajenas al lugar, las imágenes comerciales por satélite en alta resolución constituyeron una de las pocas opciones disponibles para recopilar información. Se descubrió que miles de refugios de desplazados internos habían sido eliminados y que existían evidencias de bombardeos en los alrededores de los asentamientos de los desplazados internos y también dentro de ellos. Este análisis constituyó la base del informe de 2009 sobre crímenes de guerra en Sri Lanka realizado por el Gobierno estadounidense.³

La AAAS volvió a asociarse en 2011 con Amnistía Internacional para construir un mapa detallado en el que identificar los numerosos acontecimientos relacionados con los derechos humanos que tuvieron lugar en Nigeria, desde el conflicto armado, la violencia étnica y los desplazamientos forzados a los efectos nocivos para la población local y el medio ambiente de los gases industriales de las bengalas. 'Eyes on Nigeria'⁴ reveló cuán valioso resulta el uso de técnicas de geovisualización para comunicar al público información compleja sobre derechos humanos recopilada de numerosas fuentes, de un modo que no hubiera sido tan eficaz si sólo se hubiese contado con la mera narración. Entre las fuentes empleadas se encontraban métodos de detección a distancia, fotos sobre el terreno (cuya localización se podía concretar al haber usado cámaras con GPS) y entrevistas. El par de imágenes aquí mostradas revela la localización y el alcance de las demoliciones de viviendas que tuvieron lugar en el muelle de Port Harcourt en 2009.

Para reflejar el valor que tienen estos proyectos colaborativos para Amnistía Internacional, el encargado de campaña para



La imagen del "antes" de Shangil Tobay (izquierda), en el norte de Darfur, fue tomada el 10 marzo de 2003. La imagen del "después" (derecha) fue tomada el 18 diciembre de 2006. Durante el período intermedio, se considera que el 75% de las poblaciones fueron destruidas.

la prevención de crisis y la respuesta, Christoph Koettl dijo: “Aunque hace unos cuantos años se trataba más bien de una nueva herramienta “exótica”, las tecnologías geoespaciales pertenecen ya al paquete de herramientas estándar para los defensores de los derechos humanos, en especial para quienes trabajan en situaciones de conflicto armado. Un buen ejemplo fue nuestro trabajo durante la última fase de la guerra civil de Sri Lanka. Aunque la zona de conflicto al noreste de Sri Lanka se encontraba completamente sellada por el Gobierno, fuimos capaces de proporcionar acceso virtual a nuestros activistas y al público, apoyando por tanto nuestra campaña para la rendición de cuentas por presuntos crímenes de guerra. Esto habría sido casi inimaginable sin herramientas geoespaciales”.

El Centro Europeo para la Defensa de los Derechos Humanos en colaboración con la Asociación de Jóvenes Abogados de Georgia se apoyó en los análisis de imágenes geoespaciales para documentar la destrucción causada durante el conflicto entre Rusia y Georgia en agosto de 2009. Esta información se presentó ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos en un proceso que había surgido a raíz del conflicto en Osetia del Sur.

Los gobiernos y las organizaciones de ayuda humanitaria cada vez emplean más las imágenes por satélite para determinar el alcance de catástrofes naturales y las provocadas por el hombre, y para localizar a las poblaciones desplazadas por éstas. Tras el terremoto de Haití el 12 de enero de 2010 y el terremoto y tsunami que asolaron Japón el 11 de marzo de 2011, se emplearon imágenes por satélite de alta resolución para evaluar los daños en grandes áreas y para localizar a las poblaciones desplazadas por las catástrofes mediante la rápida ubicación de las situaciones y la distribución de esta información a los equipos de respuesta a catástrofes.

“La información por satélite libremente disponible tras el terremoto de enero en Haití resultó de un valor inestimable” — declaró Kate Chapman del equipo humanitario de Open Street Map —

“Sin las imágenes habría sido imposible para Open Street Map crear un mapa de referencia tan detallado que pudiera ser utilizado por agencias de respuesta tradicionales como Naciones Unidas o por otras comunidades tecnológicas”.

Limitaciones y posibilidades

El precio de las imágenes de alta resolución oscila entre los 10 y los 25 dólares estadounidenses por km², dependiendo de lo recientes que sean y de si la imagen es en color o en blanco y negro. El tamaño de los pedidos mínimos puede provocar que una imagen suelta llegue a costar hasta 400 dólares estadounidenses. El cielo nublado no hace que las imágenes por satélite dejen de estar disponibles para una región, pero las tomadas en una fecha concreta o serie de fechas sucesivas podrían no estarlo. Y las restricciones del Gobierno pueden hacer que los actores no gubernamentales no puedan adquirir dichas imágenes.

Por último, una organización humanitaria o de derechos humanos que desee hacer uso de estas herramientas debe estar preparada y ser capaz de trabajar con técnicos expertos que puedan analizarles las imágenes geoespaciales cuando no dispongan de nadie en plantilla con la pericia necesaria.

Numerosas organizaciones están empezando a asociar las tecnologías geoespaciales con la información obtenida mediante crowdsourcing. El crowdsourcing se basa en la capacidad de convocar a redes de personas ubicadas en todo el mundo, y es mucho más fácil gracias a la cada vez mayor disponibilidad de teléfonos móviles y otros dispositivos tecnológicos inalámbricos. El continuo aumento del acceso a la telefonía móvil, a las redes sociales y a las tecnologías cartográficas permite crear una perspectiva general de una situación basada en la aportación de un gran número de denuncias sobre el terreno. Dicha información puede combinarse con otros datos y ser cartografiada para construir una imagen integral de lo que está ocurriendo en un emplazamiento determinado.

La tecnología geoespacial ofrece herramientas cada vez más útiles no sólo para las organizaciones pro derechos humanos sino también para los tribunales y agencias de respuesta humanitaria, al permitir un acceso visual sin precedentes a localizaciones remotas y peligrosas, y ofrecer medios para comunicar información por otro lado compleja o abstracta de modo que pueda ser una arma poderosa en campañas de defensa de una causa, debates políticos o litigios.

Con una disponibilidad cada vez mayor de imágenes por satélite y los nuevos enfoques para la recopilación, análisis y la presentación de la información, resultará de vital importancia para la comunidad de estudiosos, organizaciones y defensores preocupados por los desplazamientos, el unirse a la comunidad tecnológica para detectar las áreas que actualmente están necesitadas y para las que las tecnologías y técnicas geoespaciales puedan realizar su aportación, cada vez más indispensable.

Susan Wolfinbarger (swolfinb@aaas.org) es asociada de programa senior del Proyecto de Tecnología Geoespacial y Derechos Humanos dentro Programa de Responsabilidad Científica, Derechos Humanos y Derecho de la Asociación Americana para el Avance de la Ciencia (<http://srhrl.aaas.org/geotech/>). Jessica Wyndham (jwyndham@aaas.org) es directora adjunta del Programa de Responsabilidad Científica, Derechos Humanos y Derecho de la Asociación Americana para el Avance de la Ciencia (<http://srhrl.aaas.org/>). También es profesora adjunta de la George Washington University.

Este artículo está escrito a título personal y no refleja las opiniones de la Asociación Americana para el Avance de la Ciencia.

Véase también 'El uso de imágenes por satélite', de Einar Bjorgo, Francesco Pisano, Joshua Lyons y Holger Heisig (UNOSAT) en RMF31 en www.migracionesforzadas.org/pdf/RMF31/44.pdf

1. <http://srhrl.aaas.org/geotech/>
2. www.EyesOnDarfur.org
3. www.state.gov/documents/organization/131025.pdf



Este par de imágenes, tomadas el 19 de febrero de 2008 y el 07 de febrero 2010, revela la localización y extensión de las demoliciones de viviendas que se llevaron a cabo a lo largo de la costa de Port Harcourt, Nigeria, en 2009. Las demoliciones provocaron la destrucción casi total de la barriada de Njamenze, que se estima que era el hogar de más de 13.000 personas.

Seguimiento web en un entorno inseguro

Andrew Harper

ACNUR ha desarrollado unas bases de datos de desplazados internos y de seguimiento de proyectos para su trabajo en Irak con el fin de facilitar sus operaciones con el menor riesgo para los principales interesados y mejorar tanto la responsabilidad financiera como la supervisión y transparencia.

Uno de los mayores retos para las agencias que operan en muchos entornos en conflicto o que se encuentran en la fase posterior al mismo, es la falta de acceso regular a las comunidades desplazadas y a los lugares de ejecución de los proyectos debido a la falta de seguridad. En entornos en los que el nivel de riesgo limita la capacidad de realizar un seguimiento, las opciones para los trabajadores humanitarios normalmente consisten en reducir las operaciones o aceptar las consecuencias de una supervisión mínima.

Entre los objetivos del desarrollo de las bases de datos para Irak se incluyen el aumentar la visibilidad de las necesidades de los desplazados en ubicaciones habitualmente remotas e inseguras a través de una herramienta que, por un lado, mejore la planificación de los objetivos y la coordinación de la intervenciones y, al mismo tiempo, responda a las preocupaciones de los donantes y auditorías sobre la capacidad de las agencias para hacer un seguimiento y evaluar a los emplazamientos de alto riesgo y generalmente inaccesibles. En efecto, la base de datos de seguimiento de proyectos (PTD, por sus siglas en inglés) reduce la cantidad de tiempo que el personal nacional e internacional necesita invertir en sus visitas a lugares de alto riesgo, a la vez que ofrece una herramienta activa para gestionar proyectos y evaluar su condición.

Desde un principio nos dimos cuenta de que los sistemas debían ser sencillos, relativamente baratos y disponer de una interfaz interactiva para los datos 'en tiempo real' en Internet. También debían ser 'propiedad' de los usuarios en la medida de lo posible para minimizar la dependencia (y los costes) frente a los consultores o a las empresas que desarrollaron el software, gracias a la capacidad de desarrollo propio. En el aspecto técnico, la seguridad de los datos era prioritaria así que las aplicaciones web incorporaban múltiples medidas de protección. El software fue un desarrollo propio. En su mayoría fue innovado por compañeros iraquíes, algunos de los cuales eran desplazados. El total dedicado a costes varios fue inferior a

50.000 dólares estadounidenses, de los que la mayoría se utilizó para comprar servidores, cámaras y hardware diverso.

Las bases de datos fueron diseñadas para cubrir todo, desde la evaluación inicial de las necesidades de los grupos de interés, la justificación, los costes y el plazo previsto desde la intervención hasta la finalización del proyecto. No sólo recopilaban una gran variedad de información y datos sino que ofrecían también una plataforma fácil de utilizar en la que los socios y el personal podían ver fácilmente el estado de la actividad programada. El personal y los socios pueden ahora aportar con orgullo 'pruebas' de sus logros en los emplazamientos más complicados, con el objetivo último de permitir a los donantes y a otras partes interesadas acceder a aspectos no sensibles de la base de datos.

Desde sus inicios, el sistema ha pasado de ser una plataforma de notificaciones a una herramienta que engloba información para la evaluación, sobre el progreso de la implementación y diversos informes para uso de los socios y de ACNUR. También constituye un archivo de toda la documentación relevante del proyecto y, como tal, se ha convertido en un recurso muy completo para todos los que se llevan a cabo en Irak. Su última versión incluye la capacidad de rastrear y verificar el estado de los recursos y puede exportarse fácilmente a otras operaciones, cambiando los datos de localización.

Contenidos de la base de datos

Puesto que gran parte del trabajo en Irak se está desarrollando en áreas que todavía son extremadamente inseguras pero en las que siguen existiendo grandes necesidades, la intención era ofrecer una certeza de que la actividad encargada se había realizado, mediante el registro de datos en todos y cada uno de los refugios rehabilitados o construidos por ACNUR y sus socios. La base de datos de seguimiento de proyectos requirió que se cargara la siguiente información para toda la asistencia humanitaria relativa al refugio en Irak:

- Criterios de selección para la asistencia y demográficos de las familias beneficiarias.

- Fechas de inicio y finalización, programadas y reales.
- Fotografías tomadas antes del inicio del trabajo, durante el desarrollo del mismo y en el momento de su finalización, con la localización GPS (Sistema de Posicionamiento Global) insertada.
- Escrituras de propiedad de las tierras para resolver cualquier futura disputa o para proteger a los beneficiarios de la intervención.
- Una relación de cantidades que admita verificación financiera, permita comprobar y comparar los costes de las aportaciones entre los contratistas y los emplazamientos, y que automatice las búsquedas de los proveedores más baratos y más fiables por actividad, sector y localización geográfica.

Las fotografías etiquetadas con su localización no sólo permiten que se reconozcan los logros de las agencias que trabajan en emplazamientos de difícil acceso sino que también mitiga las posibles reclamaciones exageradas sobre el estado o el plazo de finalización de una actividad. Las partes interesadas pueden verificar las coordenadas GPS que aparecen en las fotos con las del emplazamiento al que se ha acordado asistir. Asimismo, la fecha encriptada en las fotos debería coincidir con el plazo de implementación y esto reduce la posibilidad de que se tomen fotografías de actividades que no correspondan a las acordadas como, por ejemplo que un contratista tome cien fotografías de cinco viviendas diferentes y declare que se construyeron cien. Para promover la rendición de cuentas y que cada cual se haga cargo de su actividad, en última instancia el beneficiario debería ratificar con su firma que la relación de cantidades concuerda con lo que se le ha entregado.

Dado que a las agencias relevantes o a su personal les interesa demostrar a otras agencias, donantes, autoridades o a sus respectivos directivos los progresos o mejoras del proyecto o actividad, el que las notificaciones sean 'en tiempo real' y las partes interesadas puedan cargar datos rápidamente, supone un incentivo. También están incentivados para cargar 'pruebas' de su actividad tan pronto como sea posible para que se puedan autorizar los pagos.

Tan pronto como se cargan las fotos y la información relacionada, la base de datos extrae las coordenadas GPS comparándolas con cada refugio, campamento de desplazados internos u otra localización en la interfaz de Google Earth. ACNUR proporcionó teléfonos con cámara y GPS a los socios -aunque a veces la tecnología no resultó del todo fiable para las condiciones de Irak y en algunas zonas el GPS no funcionaba lo suficientemente bien. Mientras se carga la información, la base de datos genera automáticamente imágenes de Google Earth, informes resumidos con análisis demográficos y geográficos, precios medios basados en las relaciones de cantidades, etc. También pueden generarse mapas empleando casi cualquier número de variables.

Gracias al exitoso lanzamiento de la base de datos de seguimiento de proyectos, ACNUR desarrolló una base de datos de campamentos de desplazados internos que detalla el número de asentamientos y su ubicación, sus necesidades, el tipo de asistencia humanitaria requerida y la fecha en la que se les proporcionó. Esta base de datos muestra claramente no sólo lo que se ha proporcionado sino también las condiciones de los asentamientos y las necesidades que todavía tienen.

¿Valor añadido?

El lanzamiento del sistema en Irak ha permitido a ACNUR un alto nivel de confianza en la localización, duración, fecha y coste de casi todas las actividades emprendidas, y ha reducido la necesidad de realizar misiones de seguimiento. Pero estos sistemas de seguimiento no reemplazan a los que ya existen, sino que tienen como objetivo el promover y complementar los procesos de control y evaluación actuales. Por ello los socios los vieron desde un principio como un

requerimiento de información adicional, más que un reemplazo de la herramienta de seguimiento y notificación. Los socios ponían en duda su necesidad — y la carga adicional de informes — pero al ir desarrollándose el sistema han llegado a entender mejor el valor que tiene para ellos, para ACNUR y para los demás.

Las mejoras potenciales como la reducción del fraude, limitar el riesgo del personal que tenga que emprender visitas sobre el terreno y permitir un programa más eficiente y efectivo compensan los limitados esfuerzos añadidos, como la introducción de datos (cuando sea necesaria).

Al principio se trataba de una herramienta relativamente engorrosa y difícil de utilizar con un acceso a Internet inestable. Los socios luchaban por introducir datos en el sistema, en especial fotografías y escrituras de propiedad de las tierras. A medida que la conectividad a Internet y las destrezas del personal mejoraron, la subida de datos también lo hizo. Al personal de campo de ACNUR y a su personal de programa también les parecía al principio una herramienta de trabajo complicada. Con la primera versión, por ejemplo, la responsabilidad de actualizar la base de datos, cuando se hacían cambios desde la central, recaía en el usuario. La última versión soluciona estos problemas: las actualizaciones se realizan de forma automática y la tecnología es más fácil de usar y bastante intuitiva.

Aportar una imagen visual de las necesidades (por ejemplo en los campos de desplazados internos) enlazada a Google Earth, promueve las respuestas basadas en la comunidad y permite a las partes interesadas evaluar la información clave y determinar prioridades y

responsabilidades. Un examen visual a través de Google Earth de dónde trabajan las agencias también puede ser ilustrativo de las brechas geográficas, y de cualquier falta de conexión entre lo que debieran ser programas coordinados o que se refuercen mutuamente.

Con acceso a una perspectiva global de todas las ubicaciones de los desplazados y con el apoyo de fotografías con etiquetas geográficas, el silencio de gran parte del sufrimiento humano en lugares de difícil acceso desaparece. Disponer de datos de forma inmediata también respalda la defensa de la causa de cara a los donantes, otras agencias y las autoridades interesadas. Esta labor de promoción, basada en la 'prueba' de las condiciones, ha llevado al Gobierno a aumentar su apoyo a los asentamientos y en numerosos casos ha evitado el desalojo de población vulnerable. Este sistema también ha sido reconocido recientemente por la Junta de Auditores de las Naciones Unidas como una herramienta que permite "la verificación y el seguimiento de actividades individuales en entornos inseguros [...] y utilizar esta asistencia individual para resumir los avances, las tendencias y las variaciones dentro de un programa".

Este particular sistema surgió sobre el terreno y a partir de una operación en la que era necesario aumentar la rendición de cuentas, por las grandes cantidades de fondos y, sobre todo, de los beneficiarios. Estas aplicaciones se desarrollaron basándose únicamente en las necesidades de la operación y en la consulta con los usuarios finales (personal de campo, personal implementador de los socios, personal de programa, gestores, etc.), lo que contribuyó a la creación del producto. No obstante, dado que hablamos de nuevas tecnologías, el personal tuvo que recibir formación para aprender a utilizarlo. La gran elevación de la curva de aprendizaje influyó en el tiempo empleado en desarrollarlo.

Desarrollando estos sistemas para Irak nos hemos ido enfrentando a los problemas más importantes conforme iban surgiendo, pero estas iniciativas sólo tendrán éxito de verdad si se replican en otras operaciones y otras agencias las aplican de forma voluntaria.

Andrew Harper (harper@unhcr.org) es director de la Unidad de Apoyo a Irak/ coordinador superior de emergencias en Oriente Medio y el norte de África en ACNUR (www.unhcr.org/iraq/). El presente artículo se ha redactado a título personal, con el más sincero agradecimiento del autor a los colegas de Irak.



Llamar a casa

Linda Leung

El mero hecho de disponer de acceso a la tecnología no resuelve el problema de la comunicación entre las personas desplazadas y sus familias.

El teléfono es la pieza tecnológica más relevante en la conexión entre los refugiados reasentados y sus familiares en cuanto a disponibilidad y familiaridad se refiere. Sin embargo no está exento de retos, como las limitadas opciones tecnológicas para la comunicación 'en casa' y los costes que conlleva.

Motivados por la escasez de estudios que tratan sobre el papel clave que desempeñan las tecnologías de la telecomunicación en el mantenimiento de las relaciones entre los refugiados y sus familiares desplazados en el extranjero, los investigadores de la Universidad Tecnológica de Sídney (University of Technology Sydney) decidieron investigar sobre el uso de las tecnologías de la comunicación por parte de los refugiados y solicitantes de asilo en contextos de desplazamiento, detención y reasentamiento. Los resultados fueron publicados en 2009 en un informe titulado *Technology's Refuge* (El refugio de la tecnología).¹

Refugiados, defensores, ONG internacionales, servicios de reasentamiento e investigadores destacaron en un taller de seguimiento² algunos retos cuando se intenta mantener el contacto con los familiares desplazados desde el país de reasentamiento, como el caso de los refugiados reasentados en Australia que intentan seguir en contacto con sus parientes desplazados en África. También generaron multitud de recomendaciones e ideas de proyecto, aunque su viabilidad no pudo ser evaluada en aquel momento.

Mientras que los refugiados reasentados en Australia disponían de muchas opciones tecnológicas a su alcance, se veían constreñidos por las limitadas tecnologías accesibles para aquellos con quienes deseaban permanecer en contacto. Cuando disponían de servicios telefónicos, la calidad de la línea o de la cobertura era pobre, y para el usuario que se encontraba en Australia el coste de la llamada tendía a ser alto. Las opciones tecnológicas constituían un tira y afloja entre lo que funcionaba mejor para los familiares que se encontraban desplazados y lo que era adecuado para la persona que se encontraba en Australia en cuanto a frecuencia y a asequibilidad.

En algunas zonas de África no hay cobertura para las telecomunicaciones. Los participantes en el taller comentaron que en los lugares en que sí existen, las conexiones telefónicas sufren cortes regulares y algunos de ellos habían experimentado también interferencias en la comunicación como cruce de líneas. La potencia de la señal de red en el extranjero es débil y la falta de una fuente de electricidad fiable o estable en el país receptor puede constituir un problema importante, aunque esto varía de una región a otra. El crecimiento de la población en algunas zonas debilita la red por el consumo de energía. Las personas también pueden tener dificultades para acceder a electricidad pararecar sus teléfonos móviles.

Unir la tecnología a la familia

Hallar la mejor tecnología para los diferentes miembros de una familia puede resultar complicado — en especial si son desplazados — debido a factores como la variedad de servicios disponibles, el que puedan permitírsela o no y que posean las destrezas necesarias para utilizarla. Uno de los participantes observó que la mayoría de los miembros de su familia que se encontraban en el extranjero necesitaban de otras personas para acceder a la tecnología de comunicación. Otra participante describió las dificultades a las que se había enfrentado al intentar contactar con su marido, quien se encontraba en un campo. Ella le envió dinero para que se comprara un teléfono pero otras personas del campo también lo utilizaban y eso hacía que tuviera que esperar durante horas para contactar con su marido.

Generalmente tampoco pueden permitirse acceder a otras opciones más baratas como el correo electrónico, los sistemas VoIP o la mensajería instantánea dado que el acceso a Internet en África es muy caro. Además, es posible que los familiares desplazados que se encuentran en el extranjero no sepan utilizar dichas herramientas.

Los reasentados costeaban la mayoría de sus comunicaciones con los parientes que se encontraban desplazados o en campos de refugiados, normalmente iniciando y pagando las llamadas. Pero algunos preferían enviar dinero

para que sus parientes pudieran llamar a Australia, ya que en algunos casos era la opción más barata.

Comunicarse con la familia en el extranjero resultaba caro para muchos refugiados reasentados, quienes tenían problemas para encontrar opciones más económicas y adecuadas para la región concreta de África en la que residían de entre lo que calificaban como 'demasiadas opciones en la industria de las telecomunicaciones', así como con los inconsistentes servicios prestados por los proveedores. Los participantes propusieron que se mejorasen los mecanismos de rendición de cuentas para los proveedores de teléfonos móviles y tarjetas telefónicas mediante un organismo regulador adecuado. En concreto apelaban por un organismo de control para los servicios de tarjetas telefónicas de modo que se garantizase un nivel de calidad mínimo.

Los teléfonos móviles y las tarjetas telefónicas eran los medios de comunicación más comunes, aunque esto podía variar de una región a otra. Los refugiados reasentados solían utilizar múltiples proveedores para diferentes servicios con el fin de reducir costes, y dentro de una comunidad se sabe enseguida si un proveedor de servicios concreto dispone de una opción más barata.

La formación en tecnologías de la comunicación de quienes habitan los campos de refugiados y los reasentados necesita incluir métodos más económicos para que los refugiados contacten con sus familiares en el extranjero, como puede ser el uso de sistemas VoIP o del chat. Pocos de los refugiados recién llegados saben aprovechar estas nuevas tecnologías de la comunicación.

Los participantes sugirieron que sería útil disponer de un canal oficial donde se actualizara la información sobre las opciones para comunicarse con la familia en el extranjero. La información podría adquirirse a través de miembros clave de la comunidad, proveedores de servicios de telecomunicaciones y organizaciones para migrantes con conocimientos de mercado o anecdótico. Convendría que los miembros de la comunidad preparados, los voluntarios o trabajadores difundieran la información entre las comunidades de refugiados.

También se podría buscar el patrocinio de empresas que tengan presencia en el mercado de las telecomunicaciones africano para que ofrecieran opciones a los refugiados reasentados para comunicarse con los familiares y amigos que viven en África.

Otra idea podría ser establecer el 'chat' de una red social como foro online en el que los refugiados podrían debatir acerca de sus problemas de comunicación y señalar las mejores opciones para comunicarse con los familiares que se encuentran desplazados o en campos de refugiados. Dicho foro interactivo solucionaría el problema de los refugiados que se fían de información desfasada. Sin embargo los participantes también señalaron que el grado de 'alfabetización informática' es bajo en las comunidades africanas y poca gente sabría cómo utilizar estas redes sociales online.

Un temor concreto entre algunos refugiados es que el Gobierno del que han huido consiguiera seguirles la pista y ello conlleva que les cueste expresar "lo que de verdad llevan dentro" ante sus amigos y familiares. En algunos países existe un estricto escrutinio de las comunicaciones hasta el punto de que se pinchan los teléfonos.

Conclusiones

Los participantes en el taller confirmaron las observaciones del informe sobre que el bienestar emocional de los refugiados y su capacidad para establecerse dependen

en gran medida de que puedan mantener las redes de comunicación con sus familiares con el fin de conocer su paradero y asegurarse de que están a salvo. Las tecnologías de la comunicación que permiten a los refugiados encontrar a sus familiares perdidos, comunicarse con ellos, informar de sus necesidades a familiares y amigos y recibir ayuda financiera pueden actuar como una vía de escape importantísima.

El proceso podría simplificarse si las organizaciones ofrecieran orientación y formación acerca de los productos y servicios tecnológicos para la comunicación. También se podrían promover redes informales dentro de cada comunidad de refugiados y también entre ellas. La industria de las telecomunicaciones desempeña un papel importante a la hora de ofrecer formación para los consumidores, además de información y servicios destinados a este segmento de mercado.



Niños mbororo refugiados en Gbiti, Camerún, juegan con sus 'teléfonos móviles'. La conexión telefónica más cercana está a casi 20 km de distancia, pero a menudo la red no funciona.

Linda Leung (Linda.Leung@uts.edu.au) es profesora titular del Instituto de Aprendizaje y Medios de Comunicación Interactivos (Institute for Interactive Media and Learning), Universidad Tecnológica de Sídney (University of Technology Sydney) (www.iml.uts.edu.au).

1. Leung L, Finney Lamb C y Emrys L, *Technology's Refuge: the Use of Technology by Asylum Seekers & Refugees* (El refugio de la tecnología: el uso de la tecnología por los solicitantes de asilo y refugiados). 2009. Sídney: UTS ePress. Disponible en <http://utsescholarship.lib.uts.edu.au/dspace/handle/2100/928>

2. El informe se encuentra disponible en www.shopfront.uts.edu.au/news/images/Refugees_and_Communication_Technology.pdf

Qué nos aporta Ushahidi en los seguimientos de los desplazados

Galya B Ruffer

Ushahidi es una herramienta cartográfica interactiva para situaciones de crisis que puede ser empleada por los trabajadores humanitarios para gestionar la asistencia.

Ushahidi, que significa 'testimonio' en suajili, comenzó como una página web de colaboración entre periodistas keniatas que aportaban informes cartográficos de la violencia en Kenia tras las elecciones que tuvieron lugar a principios de 2008. Situaban en los mapas incidentes violentos e iniciativas pacifistas en todo el país a través de informes que se enviaban vía Internet y a través de teléfono móvil. Desde entonces Ushahidi se ha convertido en una empresa tecnológica sin ánimo de lucro especializada en desarrollar software libre y de código abierto para

recopilar información, visualizarla y realizar unos mapas interactivos con el objetivo de "democratizar la información, aumentar la transparencia y disminuir las barreras para que los particulares compartan sus historias".¹ Ushahidi se utilizó tras el terremoto de Haití y las inundaciones de Pakistán, y actualmente se está usando en el norte de África.

Cuando el software cartográfico Ushahidi se utilizó en 2008 en la República Democrática del Congo (RDC), fue la primera vez que se invitaba a una

población residente en una zona en crisis a denunciar los incidentes violentos para recopilarlos en un mapa online. La gente que se encontraba sobre el terreno podía enviar una notificación directa al mapa online registrándose en la página web o enviando un mensaje de texto. Tras ser moderadas por el equipo de Ushahidi, las notificaciones aparecían en la web como datos de un incidente y ordenadas por categorías como 'disturbios', 'saqueos' o 'agresiones sexuales', y también por tipo de actor. Con sólo mirar el mapa uno podía ver los focos de violencia globales en todas las categorías o seleccionar una en particular para saber dónde se produjeron los mayores incidentes de esa clase de violencia.

Hacer que este tipo de tecnología arraigara a nivel local en un lugar como la zona este de la RDC supuso algunos problemas básicos. El mayor reto derivó de la abrumadora condición de desplazamiento; los que vivían en campos, aquellos desplazados que se encontraban en pueblos cercanos o que huían hacia las ciudades, la gente que se encontraba en medio de la huida, cansada y luchando para proteger a su familia no tenían tiempo de enviar una notificación. Y gran parte de la violencia se producía en pueblos remotos y aislados de cualquier tipo de tecnología. Las barreras lingüísticas y el gran valor de la información en un conflicto complicado como el de la RDC aumentaba las probabilidades de recibir informaciones falsas y que se dieran casos de corrupción. Aun cuando pudieran enviar una denuncia, la preocupación por su seguridad disuadía a la mayoría por el temor a ser identificados y convertirse en objetivo de esa violencia.

Dar sentido a los datos

Aunque Ushahidi no ha alcanzado sus aspiraciones en la RDC, el Centro de Estudios sobre Migraciones Forzadas (CFMS, por sus siglas en inglés) de la Northwestern University de Estados Unidos, que gestiona <http://drc.ushahidi.com/>,² está explorando el potencial del software cartográfico de código abierto de Ushahidi en otros lugares, combinándolo con la recopilación de datos y la investigación académica, para rastrear los patrones y causas de los desplazamientos y documentar así la condición de las personas desplazadas.

Más allá de servir como un recurso para proteger los derechos de los refugiados, la aplicación cartográfica de código abierto puede darnos capacidad de respuesta en las crisis a nivel local, dirigir los desplazamientos y proteger a las poblaciones de refugiados. En la RDC se puede al menos empezar a entender mejor la conexión entre los factores que contribuyen al desplazamiento. La recopilación de datos a través de denuncias por testigos presenciales de incidentes que tienen lugar allí; así como las denuncias por terceros como las ONG, las organizaciones intergubernamentales y las fuentes de los medios de comunicación; y mediante estudios académicos y otros informes, puede emplearse para realizar un seguimiento de la conexión entre el desplazamiento y variables como son las disputas por tierras, las explotaciones mineras, los proyectos de desarrollo agrícola y los incidentes violentos causados por diversos actores.

Y es que nos pueden proporcionar información útil respecto a los patrones y ciclos que siguen los traslados entre pueblos o dentro de una región. Como sistema de alarma temprana puede emplearse también para alertar a los trabajadores humanitarios de que podrían producirse movimientos de la población dadas determinadas condiciones, y puede ser de ayuda a la hora de realizar un seguimiento de los derechos humanos de los refugiados y las poblaciones desplazadas.

Ante la expectativa de que las personas desplazadas no necesariamente van a remitir un informe con su testimonio a Ushahidi, el CFMS ha desarrollado un protocolo para recopilar informes de terceros, datos relevantes y fiables y estudios académicos que permitan una comprensión polifacética del origen, la condición y los factores que contribuyen al desplazamiento. En la actualidad no existen otras tecnologías cartográficas que dispongan de esto, aunque puedan ofrecer datos en un formato visual que posibilite a los usuarios ver las relaciones entre las circunstancias y el desplazamiento.

Retos

El reto más básico es la recopilación de datos. La reciente formación de la Comisión para los Movimientos de Población – liderada por la OCAH para comparar y consolidar datos – y el nuevo Centro de Datos para Desplazados Internos gestionado por UNOPS en la República Democrática del Congo³ mejorarán en gran medida los conocimientos sobre los desplazados internos en este Estado. Aunque antes de que los datos se conviertan en un recurso efectivo para Ushahidi es necesario establecer una metodología normalizada de recopilación.

Un problema concreto de los sistemas cartográficos de código abierto es que pueden remitirse múltiples informes de primera mano de un único incidente, por lo que debe gestionarse de manera efectiva para que en el sitio no aparezca como varios.

El problema de verificar la exactitud y objetividad de un informe resulta complicado, especialmente en las regiones remotas, y exige que se construya una red de ONG locales de confianza sobre el terreno. Aunque Ushahidi se ha empleado con éxito en Kenia para ubicar cartográficamente las denuncias de violencia tras las elecciones, la RDC presentaba un nuevo reto dado que el equipo de Ushahidi no había establecido redes sobre el terreno

para popularizar esta nueva tecnología ni para verificar las denuncias que iban recibiendo. Por eso crearon la nueva categoría de 'fuente verificada', para diferenciarlas de las que llegaban al sistema desde informantes desconocidos.

Aunque el problema de la verificación no se ha resuelto, el CFMS ha iniciado conversaciones con ONG locales y organizaciones internacionales interesadas para ver cuál es el mejor modo de construir una red de socios locales que puedan informar a la población autóctona sobre Ushahidi; que ofrezcan recursos como conexiones a Internet, ordenadores y teléfonos por satélite; y comprobar las fuentes.

Aunque si bien es comprensible que gran parte de la población local se centre en su supervivencia, ahora existe una red de ONG locales más desarrolladas en los Kivus del Norte y del Sur y en la RDC que en 2008-09 y, gracias a la formación y la educación, permite a la población autóctona estar más al día de las nuevas tecnologías (aunque los problemas, como la falta de electricidad en los pueblos remotos, los frecuentes cortes de electricidad incluso en las ciudades y el limitado acceso a Internet, persisten). Desde que se relanzó el sitio web de Ushahidi RDC, numerosas organizaciones interesadas en colaborar o asociarse se han puesto en contacto con el CFMS. Se centran principalmente en el uso de Ushahidi como sistema de alerta temprana para casos de violencia sexual y en realizar esfuerzos para establecer la paz. No hay ninguna razón por la que estos distintos objetivos no sean compatibles con Ushahidi.

Está claro que una tecnología como Ushahidi permite agregar datos sobre las poblaciones desplazadas. Sin embargo está menos claro qué implica para su seguridad el dar a las poblaciones locales la capacidad de emitir ese conocimiento. Tampoco está claro que el tener acceso a más conocimiento vaya a servir para proteger a los refugiados y a las poblaciones desplazadas, o sus intereses.

Galya B. Ruffer (g-ruffer@northwestern.edu) es directora del Centro de Estudios sobre Migraciones Forzadas en la Northwestern University (www.cics.northwestern.edu/programs/migration/).

1. www.ushahidi.com/

2. Alojado en el Buffett Center for International and Comparative Studies (Centro de estudios internacionales y comparativos).

3. Véase 'El Centro de Datos para los Desplazados Internos en Kivu del Norte', de Laura Jacqueline Church www.migracionesforzadas.org/RDCongo/church.htm

Recopilar y compartir datos sobre la violencia de género

Kristy Crabtree

La información puede atestiguar la gravedad de una situación de necesidad y llamar a que la gente actúe, pero es cierto que también puede recopilarse, almacenarse y compartirse de manera que vulnere la seguridad y las normas éticas de la recogida de datos. Esto es especialmente grave cuando están implicadas supervivientes de la violencia de género. No sólo suele faltar el consentimiento de la superviviente en el proceso de recopilación de datos, sino que su identidad y la de las entidades de servicios suelen compartirse.

Para satisfacer la demanda de información a la vez que se protege a las supervivientes y a las entidades de servicios, el Comité Internacional de Rescate (CIR), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA, por sus siglas en inglés) y ACNUR colaboraron en la creación de un sistema de gestión de datos que permitiera a las entidades de servicios recopilar, almacenar, analizar y compartir de forma segura y ética información sobre los incidentes denunciados relacionados con la violencia de género. Esta iniciativa 'interagencias' se conoce como Sistema de Gestión de la Información sobre Violencia de Género (GBVIMS, por sus siglas en inglés). Con ayuda de un formulario de autorización, el sistema hace hincapié en el control de su propia información por parte de las supervivientes comenzando por la primera reunión con la afectada.

El GBVIMS también ofrece un mecanismo para que las entidades de servicios puedan compartir los datos recabados de un modo seguro y ético mediante el desarrollo de un protocolo para el intercambio de información que especifica qué datos se van a compartir, con quién y con qué fin.

Teniendo en cuenta los recursos disponibles en los entornos humanitarios, el GBVIMS se desarrolló para emplear tecnología sencilla y duradera. Al ser Excel el programa principal del sistema en lugar de usar una base de datos más elaborada, la tecnología se puede utilizar más fácilmente sobre el terreno, en especial en entornos en los que el acceso a Internet es poco frecuente y las competencias informáticas son básicas. El uso de recursos sencillos como Excel garantiza la sostenibilidad del sistema, aun cuando se produzca rotación del

personal. Para satisfacer la necesidad de algunas oficinas de transferir archivos de una ubicación a otra, el CIR desarrolló un formulario de recogida de datos que permite transferir de manera segura archivos al papel, eliminando toda la información identificadora pero permitiendo todavía el registro de datos.

El reto que tenemos por delante es conseguir la aceptación sistemática del GBVIMS, lo que permitirá a la comunidad humanitaria establecer nuevas normas para la protección de los clientes y la generación de una información muy valiosa.

Kristy Crabtree (kristy.crabtree@rescue.org) es Gestora de Información en el Equipo técnico de protección y promoción de la mujer (Women's Protection & Empowerment Technical Team) del Comité Internacional de Rescate www.rescue.org/. Puede encontrar las herramientas del GBVIMS así como información adicional sobre el sistema en www.gbvims.org

El uso de los teléfonos móviles para la vigilancia de la salud pública en Darfur

Kebede Deribe

En Darfur el Ministerio de Sanidad, la OMS y sus socios han desarrollado un sistema de vigilancia de enfermedades infecciosas basado en la tecnología de los teléfonos móviles y diseñado para ser utilizado en lugares en los que los recursos y las instalaciones son limitados. Los métodos tradicionales de lápiz y papel para informar sobre enfermedades no son eficientes o prácticos en situaciones de emergencia complejas en países en desarrollo. Sin embargo, se pueden usar formatos de notificación en los teléfonos móviles, lo que hace que sea más fácil para los proveedores de servicios sanitarios registrar datos y enviar informes. Dicho sistema ayudará a reducir los errores y el tiempo empleado en informar de forma que resulte más fácil cumplir con el calendario de reportes.

Se ha establecido un sistema de alarma temprana en 103 instalaciones sanitarias a lo largo de Darfur del Sur mediante el cual se notificarán más de diez tipos de enfermedades semanalmente y diariamente unas cuatro. Las instalaciones sanitarias fueron equipadas con teléfonos móviles. Tras haberles instruido sobre el uso

de mensajes cortos, los proveedores de servicios sanitarios envían un SMS cada día a los coordinadores, incluso para decir 'cero informes'.

Existen algunos retos. Pese a las recientes mejoras no todas las zonas disponen de cobertura móvil, lo que desemboca en un dibujo incompleto de la situación sanitaria. Sin embargo, combinar los servicios de telefonía móvil con un sistema de notificación basado en papel en las zonas sin cobertura dio buenos resultados. El uso de telefonía por satélite en zonas sin red ayudaría a reforzar más el sistema. Incluso en áreas en las que la red funciona, hay escasez de electricidad para recargar las baterías. En futuras intervenciones deberían barajar el uso de teléfonos móviles con un panel solar de silicio incrustado en la carcasa.

Siempre que sea posible se deberían emplear teléfonos móviles con Sistemas de Información Geográfica (SIG). El sistema de notificación puede programarse para generar automáticamente datos sincronizados en cada mensaje de texto, lo que ayudaría a realizar un seguimiento de la enfermedad que se ha notificado en ubicaciones más específicas.

Kebede Deribe (kebededeka@yahoo.com) es coordinador sanitario en Darfur del Sur para la ONG Merlin (www.merlin.org.uk).

Este artículo está escrito a título personal y no refleja necesariamente las opiniones de Merlin.

Teléfonos Android para encuestas sobre las mosquiteras

Sarah Hoibak y Marian Schilperoord

ACNUR ha estado investigando sobre la recopilación de datos usando tecnología smartphone en muchas áreas donde realiza operaciones, como las evaluaciones de los emplazamientos y la extracción de los perfiles de los refugiados. En 2010 llevó a cabo un programa piloto para valorar las ventajas y desventajas (viabilidad, costes, tiempo y recursos humanos) de utilizar teléfonos móviles en comparación con el sistema de recopilación de datos en papel en una encuesta sobre la cobertura de las mosquiteras en Dadaab (Kenia).

Las aplicaciones disponibles ('apps') para teléfonos Android¹ permiten la recopilación de diversos tipos de datos: audio, GPS, imagen, vídeo y códigos de



UNHCR/S. Hoibak

Campo de Ifo, Dadaab, Kenia.

barras. Los registros de datos se subieron a la red fácilmente y la información recopilada fue validada y guardada en un formato exportable que podía analizarse con el software estadístico estándar (epiinfo, STATA, SPSS). Los teléfonos ofrecen funciones adicionales para la validación de datos de las que carecían las encuestas en papel: a) En las encuestas queda registrada la hora en la que se introdujeron los datos; b) Los hogares visitados se etiquetan mediante coordenadas GPS; c) Fotografías de las mosquiteras que muestran que realmente están colocadas.

Se redujo considerablemente el tiempo de recopilación de datos mediante el uso de teléfonos y su tecnología permitió ahorrarse los días dedicados a introducir los datos, depurarlos y trasladar las compilaciones.

Con una implementación más rápida de las encuestas y la eliminación del proceso de introducción de datos, el método telefónico depende menos de los recursos humanos, aunque sería interesante realizar una comparativa directa de la calidad de los datos recogidos en papel respecto a los recogidos en los mismos hogares a través de tecnología móvil.

La comparativa de costes, dejando a un lado los de puesta en marcha del proyecto, no resultaron desfavorables. Los costes de arranque de las encuestas ascendieron a US\$3.578 para el papel, y US\$1.363 más otros US\$3.928 para la compra de teléfonos Android. Suponiendo que, al contrario que los teléfonos, todos los artículos necesarios para la encuesta en papel tuviesen que volver a adquirirse si se quisiera realizar una segunda ronda de encuestas, con dos rondas más con los teléfonos Android se sumaría un ahorro total en costes combinados de US\$501 respecto a las encuestas sobre el papel. El ahorro gracias al uso de smartphones aumentaría con cada una de las encuestas posteriores, si bien estimamos que su vida útil es de aproximadamente 18 meses de uso antes de que deban reemplazarse. También es importante considerar y presupuestar

los repuestos y las reparaciones que tengan que llevarse a cabo.

Hubo un abrumador apoyo hacia el uso de los teléfonos móviles en Dadaab, tanto por parte de los entrevistadores como del personal de ACNUR, ya que les proporcionaban información oportuna para tomar decisiones. Además de otras ventajas, los entrevistadores encontraron el uso de los teléfonos menos tedioso y propenso a perder datos que las entrevistas en papel, además de que el formato les ayudó a seguir las preguntas en orden.

Sarah Hoibak (sarah.hoibak@gmail.com) es asesora en los Programas de ACNUR de Control de la Malaria. Marian Schilperoord (schliperm@unhcr.org) es oficial senior de salud pública en la Sección de Salud Pública y VIH de ACNUR.

1. Tecnología de código abierto para teléfonos móviles.

De la comunidad local al ciberespacio

Juan David Gómez-Quintero

Las nuevas tecnologías de la comunicación permiten nuevas formas de acción y participación entre los movimientos sociales en Colombia y las ONG internacionales que los apoyan en la reivindicación de sus derechos o en la denuncia de su violación. La cooperación internacional y su incidencia política han significado la visibilización del sufrimiento de las víctimas al resto del mundo lo que, a su vez, debería redundar en la justicia y la reparación.

El crecimiento de los medios de comunicación globalizados permite el acompañamiento global a las comunidades afectadas por la violencia. Esto ha permitido, por ejemplo, visualizar a comunidades campesinas desplazadas por la violencia que estaban invisibilizadas en el espacio local y nacional. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han convertido lo local en global.

Las posibilidades de emprender acciones colectivas basadas en la comunicación, sin el requerimiento de la presencia física y prescindiendo de la coincidencia espacio-temporal a través de blogs, firmas para campañas on-line, etc., hacen evidentes las transformaciones de las formas convencionales de solidaridad, asistencia o cooperación. Las bases de datos online sobre denuncias de

violaciones de los derechos humanos, o sobre el número de personas desplazadas por conflictos son recursos muy valiosos. Pero las tecnologías de la información no visibilizan automáticamente a los grupos excluidos, también se requiere de la existencia de redes sociales y de la capacidad de creación de las infraestructuras técnicas para que las organizaciones puedan participar en los espacios virtuales.

Las organizaciones de base en zonas remotas de Colombia, como en el Chocó, en el oeste de Colombia (el hogar de una gran población afrocolombiana), han creado y fortalecido canales de comunicación con sus homólogas españolas para que éstas reproduzcan denuncias o propuestas ante las instancias gubernamentales de ambos países. Este tipo de redes suele ser efectiva para evitar o denunciar las violaciones de los derechos humanos, aunque una de las consecuencias de su éxito es que los propios actores armados han empezado a atentar contra los equipos de comunicación que conectan a las organizaciones locales y comunidades con el exterior.

"[...] En Pereira no los dejaron entrar [a los manifestantes], vinieron los antidisturbios, dispararon, amenazaron, hubo un muerto, [...] entonces llamé a la Embajada de Bélgica, a la de España, a todas las ONG en Zaragoza que conocía, diciendo que estaban agrediendo y atacando..., y que por favor manifestaran de alguna manera, enviando cartas al Gobernador de Risaralda. Las ONG y embajadas hicieron llamadas telefónicas, llegaron cartas, enviaron materiales a los gobernadores,... Al gobernador le impacta que le llamen desde la cooperación internacional" (Cooperante española)

De acuerdo con las ONG españolas y colombianas, el respaldo de ONG y activistas europeos tiene un efecto positivo para las poblaciones vulnerables y un alto impacto en las autoridades civiles y militares colombianas. Esta es una estrategia política de visibilización y denuncia externa de las violaciones de los derechos humanos, aún más importante en caso de conflicto armado, gracias a la movilidad, flexibilidad e inmediatez de los procesos locales, nacionales y globales a través de los espacios virtuales confeccionados por las TIC.

Juan David Gómez-Quintero (jdgomez@unizar.es) es profesor del Departamento de Psicología y Sociología de la Universidad de Zaragoza, España (www.unizar.es).

El papel de la tecnología en la localización de las familias en Kenia

Lucy Kiama, Christopher Mikkelsen, Caroline Njeri y Mikkel Hansen

Gracias a la difusión de los teléfonos móviles e Internet, las nuevas herramientas digitales pueden ayudar a los refugiados a localizar a sus familiares desaparecidos. La seguridad de los datos constituye un aspecto vital en tales herramientas.

Una nueva iniciativa permite a los refugiados y a las ONG registrar la búsqueda de los seres queridos que han desaparecido por medio de internet o de teléfonos móviles con conexión a internet, y en la actualidad se están desarrollando herramientas para los smartphones. Estas herramientas implican que prácticamente cualquier teléfono puede ser utilizado en cualquier lugar para enviar datos sobre las familias separadas y ayudarles a retomar el contacto. El Refugee Consortium of Kenya (RCK, por sus siglas en inglés — Consorcio para los refugiados de Kenia), en colaboración con Refugees United (RU, por sus siglas en inglés — Refugiados unidos) han difundido el proyecto de localización conocido como Refugees United Project (RUP, por sus siglas en inglés — Proyecto Refugiados Unidos) a través de sus oficinas en Nairobi, Kakuma y Dadaab.¹

Cómo funciona

Las familias de refugiados suelen separarse durante su huida a través de las fronteras de distintos países y continentes. Intentar calmar la aflicción que sufren las personas refugiadas es crucial para cumplir con los derechos humanos, como el derecho a disfrutar de la comunidad y el derecho a la vida familiar.

Una evaluación del RCK/RU estableció que el 80% de los entrevistados deseaba localizar a algún ser querido y que los refugiados en Nairobi, Dadaab y Kakuma habían tenido dificultades para localizarse los unos a los otros y retomar el contacto. Durante los doce meses que duró la operación desde su lanzamiento en julio de 2010, más de 46.000 refugiados en Kenia se registraron en el RUP (más de la mitad de los clientes a los que el RCK había atendido durante ese mismo período). El éxito del proyecto depende del tamaño de la base de datos del RUP. El RCK ha incrementado la concienciación y las iniciativas de sensibilización de su RUP, con la esperanza de proporcionar información sobre este servicio a todos los refugiados de Kenia y otras partes del mundo a través de la creciente red de socios de Refugees United mediante

el uso de actividades web entre otras, con el fin de expandir los servicios de localización en el norte y este de África, Europa occidental y Estados Unidos.

A través de cualquiera de las plataformas disponibles (navegador móvil, Internet, Android), los refugiados registran su búsqueda en una base de datos a nivel global, enfocada hacia la seguridad para que contenga sólo lo que el refugiado en cuestión esté dispuesto a desvelar. Los refugiados pueden ampliar sus perfiles básicos para incluir información específica que consideren que sólo sus familiares y amigos podrían reconocer, como apodos, descripciones físicas y momentos o secretos compartidos, además de la localidad de nacimiento, el nombre de algún predicador o profesor, el último lugar en el que estuvieron con la familia, etc. Muchos refugiados deciden registrarse con su nombre completo pero sin desvelar su emplazamiento.

Una vez creado su perfil con tantos de sus datos como ellos quieran hacer públicos, cada refugiado puede buscar a familiares y amigos por nombre, edad, género u otra información. Los datos personales en el perfil permiten al refugiado distinguir entre sus familiares y personas con nombres similares. Tras hallar a alguien que pudiera ser un miembro de su familia, puede intercambiar mensajes para que ambas partes confirmen su identidad. Los refugiados pueden enviarse mensajes mutuamente a través de la web mediante la propia plataforma de Refugees United y por tanto no necesitan una cuenta de correo electrónico o un teléfono móvil, aunque disponer de tales herramientas aumenta la facilidad de uso del sistema.

Seguridad

El RUP intenta mantener una base de datos segura y no almacena información acerca de la ubicación de los refugiados más allá del país en el que están usando el sistema. Se accede a la base de datos mediante una interfaz de software para los socios seleccionados (como Ericsson, el fabricante de teléfonos móviles con el que se desarrollaron

las herramientas móviles). Las normas que gestionan el uso del RUP son transparentes y las personas refugiadas están informadas en todo momento sobre la naturaleza del programa y en dónde se almacena y muestra su información.

Se incide mucho en la formación de los usuarios para que, incluso quienes sólo cuenten con conocimientos básicos sobre tecnología, puedan tomar decisiones formadas acerca del uso de la plataforma. El RCK lleva a cabo talleres y foros de concienciación, tanto en campos de refugiados como en entornos urbanos, para que la gente entienda cómo trabaja la plataforma y atender sus dudas. El personal de estos foros lleva ordenadores portátiles y formularios para realizar el registro de aquellos que estén interesados. Una vez registrados pueden visitar la plataforma de Refugees United para comprobar si otras personas los están buscando o para subir más detalles que aumenten sus posibilidades de encontrarse con sus seres queridos. Se hace énfasis en que los refugiados con graves problemas de seguridad no se registren en la web de Refugees United. Esto consta también en la página de FAQ (preguntas frecuentes) de la web. De esta forma los refugiados que sientan que al estar en la página web se ponen en peligro no se registrarán.

Algunos deciden cambiar su nombre al registrarse para salvaguardarse de una futura identificación por parte de personas que estén interesadas en localizarles con fines maliciosos. La posibilidad de seguir siendo anónimo en la plataforma hace que sea más fácil para un refugiado permanecer escondido. A algunos les preocupa que sus gobiernos u otros actores puedan utilizar la herramienta para comprometer su seguridad o repatriarlos. Otros temen que diversos grupos políticos o armados intenten reclutarlos. Por ello suelen optar por dar sus nombres pero sin desvelar su localización, por lo que dicho reclutamiento se hace muy complicado.

Algunos refugiados — en especial los que no disponen de documentos de identidad en vigor — no quieren registrarse por miedo a quedar expuestos ante las autoridades. El anonimato potencial del servicio, que permite a los refugiados

proporcionar tanta información como a ellos les resulte cómodo, es algo que necesita ser mejor publicitado.

Refugees United informa a los refugiados a lo largo del proceso de registro sobre lo que proporciona y lo que no. Como que si alguien contacta contigo ofreciéndote asistencia, empleo u otros 'beneficios' se trata de una estafa y debe ser notificado a Refugees United. Esta organización utiliza su propio sistema

codificado de mensajería interna con el sitio web, donde los refugiados pueden encontrar orientación sobre el proceso de respuesta a los mensajes.

La plataforma debería considerarse como complementaria respecto a otros métodos y actividades de localización. Refugees United también remarca que el proyecto de localización no pretende cubrir todos los grupos de refugiados. Si registrarse puede poner en peligro

a un refugiado o a una familia, se recomienda que no lo hagan.

Se produjeron algunos problemas iniciales. La mayoría de los refugiados disponían de teléfonos móviles pero la mayor parte de sus aparatos no estaban habilitados para usar WAP (Protocolo de Aplicaciones Inalámbricas). En Kenia aún está por implementarse un servicio planificado de mensajes de texto.

El Refugees United Project se está lanzando actualmente en otras partes del este de África; ACNUR está probando el servicio en el norte de Uganda y varias entidades están trabajando con la plataforma en el norte de África. Más de 4.500 refugiados se suman al proyecto cada mes.

Lucy Kiama (refcon@rckkenya.org) es directora ejecutiva del Refugee Consortium of Kenya (Consorcio para los Refugiados de Kenia) www.rckkenya.org; Christopher Mikkelsen (cm@refunite.org) es director de Refugees United; Caroline Njeri (caroline@rckkenya.org) es gestora de proyectos del Refugees United Project (Proyecto Refugiados Unidos) en Kenia; and Mikkel Hansen (msh@refunite.org) fue gestor de proyectos en Refugees United, en la región del este de África.

1. El proyecto cuenta con el apoyo del Departamento de Asuntos para Refugiados de Kenia (DRA, por sus siglas en inglés), ACNUR, la sociedad keniana de Cruz Roja y Ericsson.

Un ejemplo de éxito

En 1991 Ahmed Hassan Osman* huyó del conflicto en Somalia dejando a su familia en Kismayo y se dirigió a Kenia en busca de asilo. Ahmed vivió durante algún tiempo en el campo de refugiados de Ifo antes de reasentarse en Estados Unidos, donde se le ha concedido la plena ciudadanía.

En 1992 su primo Abdulahi Sheikh llegó a Kenia en busca de ayuda. Al concedérsele la condición de refugiado, Abdulahi acabó en el campo de Dagahaley en Dadaab. Creía que Ahmed se encontraba en Dadaab o que había estado allí pero sus esfuerzos por encontrarle fueron inútiles y pronto perdió la esperanza de encontrarlo. De hecho, Abdulahi creyó que Ahmed había vuelto a Somalia.

A principios de 2011, el RCK contrató a Abdulahi para colaborar en el proyecto de Refugees United en el campo de refugiados de Dagahaley. Abdulahi se registró en el proyecto de localización y empezó a buscar a sus seres queridos. Se encontró con un nombre que le resultaba familiar y contactó con esa persona a través del sistema de mensajes de Refugees United. Cuando recibió la respuesta se dio cuenta de que, tras veinte años de separación y de búsqueda, había encontrado a su querido primo. Intercambiaron sus números de teléfono y Ahmed le llamó, acabando así con veinte años de silencio. Hoy los dos siguen en contacto regular y tanto Abdulahi como Ahmed continúan buscando a más familiares y amigos.

*Nombre ficticio.

Tecnología e ingeniería para apoyar el trabajo con los refugiados

Stephanie Hunt y Geoffrey C Orsak

Se están forjando nuevas alianzas para animar a los jóvenes ingenieros a que pongan sus habilidades al servicio de los refugiados.

Todos nos estamos beneficiando de la importante transformación a nivel global ocurrida gracias al trabajo de ingenieros e innovadores. Lo que antes era ciencia ficción ahora es algo común. Nada de esto habría pasado si no hubiesen existido ingenieros y empresas motivados para solucionar un problema en combinación con los posibles beneficios comerciales. Para atender las necesidades de los refugiados y otras personas marginadas hemos de hallar formas de atraer a ingenieros clave, aquellos que puedan resolver los problemas del trabajo humanitario y para quienes los beneficios económicos no constituyan su principal motivación.

Atraer a una nueva generación

Los salarios en ingeniería para los recién licenciados universitarios están en lo más alto de la escala salarial. Para poder atraer a esos individuos hacia carreras profesionales que ofrecen beneficios humanitarios directos, primero les habría de inspirar un objetivo mayor que los simples beneficios económicos. La historia de la ingeniería siempre ha ido ligada a la resolución de problemas por el bien general y con tantos conflictos activos alrededor del planeta tenemos una oportunidad de redirigir el gran número de retos asociados a la ayuda a los refugiados como un esfuerzo que merezca la pena para la gran tradición ingeniera.

En la actualidad muchos jóvenes ingenieros buscan una inspiración. Por desgracia, sus limitados conocimientos de los problemas de los refugiados provienen de los medios de comunicación de masas, que a menudo ofrecen una imagen de desesperanza y ubican su origen en disputas políticas, lo que no resulta un mensaje demasiado efectivo a la hora de atraer el talento. Para solucionar este problema, el Hunt Institute for Engineering and Humanity (Instituto Hunt de Ingeniería y Humanidad) de la SMU ha estado trabajando en Dallas con el personal docente de la Southern Methodist University (SMU — Universidad Metodista del Sur) en el desarrollo de programas que exploren los retos culturales, financieros, jurídicos y — por supuesto — técnicos a los

que se enfrentan los habitantes del hemisferio sur, en especial los refugiados que viven en los campos. Los estudiantes quieren ser ingenieros para lanzarse al sector privado ahora pueden decidir con conocimiento si escogen un uso alternativo de la ingeniería.¹

Un ejemplo de éxito temprano.

La innovación en el ámbito de la ingeniería no debería limitarse a los ingenieros profesionales, sino que los estudiantes y los que no son ingenieros también deben poder ofrecer soluciones creativas. En la Primera Semana de Ingeniería y Humanidad del Instituto

Hunt, que tuvo lugar en abril de 2011, equipos multidisciplinares de estudiantes competían para desarrollar un micronegocio integral que ofreciera servicios de acceso a agua limpia y a recargas de teléfonos móviles en las viviendas provisionales de los refugiados. Los equipos participantes formularon planes de negocio detallados que no sólo trataban sobre la innovación del producto sino que también hablaban sobre el marketing, las ventas y los problemas de distribución. Entre los conceptos innovadores se incluía el alquilar espacios publicitarios en el exterior de las viviendas para hacer promociones entre los que hacían cola para los servicios, así como aceptar a través del teléfono móvil el pago del suministro de agua o la recarga telefónica. Las ideas surgidas resultaban imaginativas, prácticas y — según los jueces de la competición — viables.

Esta competición a pequeña escala demostró con éxito cuán efectiva puede ser la colaboración entre las disciplinas a la hora de afrontar retos bien definidos y aportar beneficios inmediatos para comunidades locales específicas.

Centros de innovación sobre el terreno

ACNUR y el Instituto Hunt de Ingeniería y Humanidad de la SMU firmaron en agosto de 2011 un acuerdo que establecía un marco para incrementar el papel de la ingeniería y la innovación en el apoyo a las operaciones en los



SMU-Instituto Hunt / Greeson Robert

Innovaciones en la primera Semana de Ingeniería y Humanidad del Instituto Hunt de la SMU, abril de 2011.

campos de refugiados. Este acuerdo apela al compromiso organizado de universidades, institutos gestionados por el Gobierno y corporaciones de trabajar juntos para tratar los problemas técnicos y de infraestructuras más apremiantes a los que se enfrenta ACNUR a la hora de asistir a los refugiados y proporcionarles agua, saneamiento, alojamiento, comunicaciones y cuidados sanitarios.

Un elemento clave de este plan es colaborar en el desarrollo y uso de los Centros de Innovación sobre el Terreno en numerosas localidades o cerca de campos de refugiados o de barriadas urbanas. Estos lugares de investigación y desarrollo permitirán a todos los investigadores, ingenieros, innovadores y estudiantes de posgrado trabajar codo con codo con aquellos que trabajan y viven en los campos de refugiados. Estos Centros de Innovación sobre el Terreno, cuyo personal consiste en expertos secundados por sus organizaciones, expondrán a los ingenieros y científicos las complejidades de los problemas actuales a los que se enfrentan en los campos, aumentando así la posibilidad de conseguir avances reales.

Es importante tener en cuenta que los Centros de Innovación sobre el Terreno involucrarán directamente a las comunidades de refugiados en el desarrollo y puesta a prueba de las soluciones, en especial a aquellos

refugiados que posean conocimientos de ingeniería. Esto ayudará a garantizar que las soluciones atiendan las necesidades técnicas y culturales de la comunidad, a la vez que proporciona la oportunidad de desarrollar una mano de obra especializada dentro de los campos con el fin de mantener y proteger estos nuevos recursos.

Además, la creación de una base internacional para la innovación tecnológica dentro de las comunidades de refugiados a las que servimos supondrá el gran empuje humanitario necesario para atraer a los mejores expertos del mundo en resolución de problemas con el objetivo de que trabajen al servicio de quienes padecen grandes necesidades.

Stephanie Hunt (EandH@lyle.smu.edu) forma parte de la junta de ACNUR en E.E.U.U. y junto a su marido Hunter Hunt es cofundadora del Instituto Hunt de Ingeniería y Humanidad (Hunt Institute for Engineering and Humanity) de la SMU dentro de la Escuela Lyle de Ingeniería (www.smu.edu/Lyle/HuntInstitute.aspx). Geoffrey C Orsak (dean@lyle.smu.edu) es decano de la Escuela Lyle de Ingeniería de la SMU (www.smu.edu/lyle.aspx) y profesor de Ingeniería Eléctrica.

1. Los nuevos elementos de programa fueron introducidos en 2011.

Compartir datos sensibles sobre los migrantes forzados

Prisca Benelli, Alessandro Guarino y Jen Ziemke

¿Puede una plataforma web colaborativa para compartir información crítica sobre las personas desplazadas mejorar los procesos de envío y de respuesta?

El desarrollo y la relativa accesibilidad de las nuevas tecnologías durante la última década ha provocado el rápido crecimiento de una serie de herramientas para crear, analizar, visualizar y utilizar datos en tiempo real para la respuesta humanitaria. La ONG italiana INTERSOS¹ emplea plataformas de Sistemas de Información Geográfica (SIG) para ayudar a extraer el perfil de la población y seguir de cerca sus movimientos y necesidades. En 2005 empezó a publicar datos georreferenciados² sobre las poblaciones desplazadas. De esta forma se recopilaron y publicaron en una plataforma SIG los datos de las poblaciones afectadas en Darfur y más tarde en su país vecino, Chad.

Se recopiló la máxima información posible sobre la estructura de las poblaciones de las personas refugiadas, incluida información histórica y cálculos aproximados sobre la población actual, etnias y movimientos de población; datos sectoriales sobre salud, educación, seguridad, alojamiento, agricultura y posesión de tierras; tipos de asentamiento (habitado, abandonado, derruido); e información específica sobre individuos vulnerables.

Los datos recopilados se pusieron a disposición de un público más amplio a través de plataformas web ad hoc semiprivadas. Puesto que las herramientas basadas en la Web permiten compartir información 'en tiempo real', las personas que trabajaban en diferentes agencias podían contribuir a actualizar la información recopilada en tiempo real. Sin embargo no todas las ONG se servían de estas plataformas en la misma medida. Algunas las utilizaban de vez en cuando pero no compartían información y no participaban en el sistema. Otras usaban la plataforma web con frecuencia pero su nivel de uso variaba a lo largo del tiempo, dependiendo de quién estuviera liderando los esfuerzos de esa agencia en aquel momento. Si se ampliara la adopción de estas herramientas sobre el terreno, dicha colaboración mejoraría la coordinación entre las distintas agencias y su respuesta, eliminando la posibilidad de duplicar el trabajo y las evaluaciones.

Tras su experiencia en Darfur y Chad, INTERSOS amplió el uso de sus plataformas SIG en la Web a otros programas, personalizándolas según las necesidades específicas de las poblaciones afectadas y ofreciendo categorías y modos de visualización según el contexto. Por ejemplo, en Darfur y Chad la unidad de análisis era el pueblo y la escala geográfica resultaba enorme. En Yemen, en cambio, la unidad relevante de los análisis eran los individuos y los hogares, limitándose la cobertura geográfica a un campoy dos zonas urbanas.

En todas las plataformas SIG de la web de INTERSOS, los usuarios pueden acceder a los datos en cuatro formatos diferentes:

- Como mapas temáticos personalizados por el usuario (por ej.: presencia o ausencia de desplazados internos, puntos de acceso al agua, escuelas...)
- Como listados, estadísticas y tablas creadas por la base de datos, también de acuerdo con los requisitos seleccionados por el usuario.
- Como una tabla de Excel descargable.
- Como un informe en un archivo de texto descargable.

Acceso diferenciado a datos sensibles

En un contexto de inseguridad generalizada, la difusión de información delicada puede no sólo dañar a los futuros beneficiarios sino además violar su privacidad. Según nuestra experiencia, las cuestiones sobre la difusión de datos sensibles al mismo tiempo que se garantiza la seguridad a todos los niveles de las personas afectadas, pusieron a prueba los intentos de respetar los principios humanitarios básicos y supusieron un gran reto. Una organización puede mantener el control sobre la recopilación, el almacenamiento y el análisis de datos aplicando protocolos para proteger la información confidencial. Pero en la fase de difusión, dado que las agencias están compartiendo datos, hemos de garantizar la confidencialidad por parte de otras agencias sobre las que el control es escaso o nulo.

En un intento de mitigar estas preocupaciones que atañen a la privacidad y a la seguridad, INTERSOS restringió el acceso a parte de la información contenida en sus plataformas web y exigió que todos los usuarios tuvieran que registrarse para acceder al sitio. Se exigía a los interesados que se presentaran al gestor de la web SIG y que aportaran información sobre su trabajo como condición previa para permitirles acceder a la base de datos o contribuir a su contenido. El gestor de la web SIG aprobaba las solicitudes y otorgaba a los solicitantes una contraseña.

El proceso de registro hizo que se pudiera garantizar el acceso diferenciado a distintos tipos de datos. Algunos miembros principales tenían acceso a toda la información recopilada, incluso a nombres y otros datos sensibles. Se concedió acceso de este nivel a algunos miembros del personal de INTERSOS que ostentaban importantes puestos directivos, a algunos miembros de ACNUR y a escogidos directivos de otras organizaciones importantes. En un segundo nivel, se excluía el acceso a la información de carácter personal pero seguía implicando un gran nivel de detalle, especialmente en lo relativo a las necesidades sin cubrir y a la información económica. La mayor parte de la comunidad de ayuda que disponía de personal activo en la zona tenía acceso a este segundo nivel. Por último, se abrió un tercer nivel para los investigadores de la materia y otras organizaciones que no se encontraban presentes en la zona. Este nivel ofrecía información general sobre el contexto pero restringía los detalles personales.

Crear niveles de acceso diferenciados permite proteger los datos más sensibles mientras que el público objetivo puede seguir accediendo a los archivos. INTERSOS consideró que había alcanzado el equilibrio idóneo con este sistema. Pero aunque existan diferentes niveles de acceso, sigue habiendo algunas preguntas: ¿a quién pertenecen los datos? y ¿cómo puede la organización que los recopiló garantizar que los consumidores no harán un mal uso de ellos?

Para INTERSOS era extremadamente difícil predecir con precisión los posibles usos que se darían a los

datos y clasificarlos según su grado de delicadeza. La organización está considerando solicitar a los usuarios que acepten unas condiciones legales más estrictas para acceder al sitio web como medio para restringir el posible uso de los datos por parte de particulares que accedan a las plataformas SIG. Pero aun así, ¿cómo puede una organización garantizar que todos los usuarios autorizados almacenarán sus datos de forma segura? ¿Cuánto tiempo y recursos se deberían dedicar a garantizar que se cumplen determinados criterios de seguridad? Por un lado, las agencias necesitan controlar el uso reduciendo al mínimo el número de usuarios permitidos. Pero por otro, deben reconocer que la colaboración entre ellas es necesaria y por tanto se debe promover la difusión del conocimiento y el uso de la herramienta. Uno de los principales retos del futuro es tratar el problema de la seguridad en entornos operativos complicados o con una situación política delicada.

La calidad de los datos

Unos datos inexactos, contradictorios o incompletos pueden desembocar sin desearlo en una serie de consecuencias negativas que no sólo afectarían a la población sino también a las agencias humanitarias. Aunque pueda resultar imposible garantizar que todos los datos introducidos son totalmente fiables, dentro de las competencias de una ONG se incluye inequívocamente la de ofrecer información detallada de cómo se han recopilado los informes. Eso puede ayudar a definir hasta qué punto los datos son fiables.

Las organizaciones que trabajan sobre el terreno necesitan aclarar cómo se recopilan y codifican sus datos, y describir las elecciones -a veces difíciles- que pudieran haber tenido que tomar. En los entornos colaborativos, puede llegar a ser especialmente importante crear un libro de códigos, o al menos una explicación detallada de todo el proceso de recopilación y codificación de datos. Pese a que permitía que sus usuarios registrados y los de otras agencias introdujeran en el sistema información y actualizaciones, como por ejemplo nuevas necesidades detectadas o la instalación de un nuevo punto de acceso al agua, INTERSOS procuraba aumentar el grado de fiabilidad de la información publicando sólo la que su equipo encargado de la extracción de perfiles considerase fiable. En el futuro se debería garantizar que cualquiera que actualice el contenido informe sobre su metodología y se identifique a fin de poder comprobar la fiabilidad de la información.

La efectividad de la herramienta

Queremos asegurarnos de que la tecnología no se convierte en un fin en sí misma sino que sea un medio para alcanzar un objetivo mayor. Existen dos conjuntos de desafíos para alcanzar este objetivo.

El primero recae en la parte técnica. Para poder garantizar el uso más amplio posible de la herramienta, en la fase de diseño se deben tener muy en cuenta las competencias de los usuarios potenciales en cuanto a tecnología de la información así como la calidad de la conexión a Internet. Es necesario un esfuerzo constante para concienciar a los usuarios y ofrecer formación básica en el uso de la herramienta, tanto dentro de la propia organización como entre organizaciones, y proporcionar formación periódica para los recién llegados debido a que, en los entornos de emergencias, suele haber un alto nivel de rotación del personal humanitario.

Una de las características más útiles de una herramienta web es que incluye la capacidad de realizar un seguimiento del número y frecuencia de las visitas, del tipo de datos que se descargan y qué tipo de usuarios lo hacen, lo cual permite que se actualice eficazmente el sistema. Conocer las búsquedas más frecuentes llevadas a cabo en el sistema puede servir para crear nuevas herramientas con mejores funcionalidades y desarrollar mejores métodos de recopilación de datos. Realizar un seguimiento del uso de la nueva plataforma constituye un proceso continuo que requiere de atención constante.

Los demás retos son estructurales y pertenecen a la esfera de la coordinación entre agencias. INTERSOS y el Consejo Danés para los Refugiados alcanzaron en Darfur un alto nivel de colaboración en la recopilación de información sobre los movimientos de población a través de la plataforma SIG en la Web. Aunque otras agencias aportaban algunas actualizaciones al sistema, seguían siendo mayoritariamente usuarias pasivas de la herramienta. Sin embargo hubo un tercer grupo de agencias que desarrolló herramientas independientes que no estaban integradas en las plataformas de INTERSOS. Este panorama no es



Encuestadores de Intersos recopilando datos en la provincia de Umkher, Darfur.

exclusivo de Darfur. La duplicación y la falta de integración seguirán siendo un problema junto con la apremiante necesidad de compartir datos y herramientas. Es hora de hablar sobre esa duplicación y malgasto de esfuerzos.

Una vez declarada la necesidad, el compartir la información recopilada por diversas agencias a través de una plataforma SIG en la Web se está convirtiendo cada vez más en el próximo paso necesario para la colaboración y la respuesta. Instamos a los actores fundamentales de este espacio a que continúen explorando el problema. Estamos convencidos de que comprobarán cómo la colaboración e intercambio de datos a través de los Sistemas de Información Geográfica en la Web descrita aquí, aporta mejoras al grueso de los migrantes forzados al mejorar la asistencia humanitaria.

Prisca Benelli (prisca.benelli@tufts.edu) es doctoranda en la Fletcher School of Law and Diplomacy, Tufts University (Escuela Fletcher de Derecho y Diplomacia, Universidad de Tufts); trabajó como directora de programa para INTERSOS en Darfur en 2008-09. Alessandro Guarino (alessandro.guarino@intersos.org) es jefe de misión de INTERSOS en Yemen y trabajó como oficial de proyectos TIC en INTERSOS durante 2006-10. Jen Ziemke (jen@crisismappers.net) es cofundadora de la red International Network of Crisis Mappers, es profesora adjunta de la John Carroll University, y miembro del programa Crisis Mapping & Early Warning de la Harvard Humanitarian Initiative.

1. www.intersos.org/en

2. Especificar la ubicación de algo en un mapa o en coordenadas

Olvidados y desatendidos: los refugiados después del terremoto de Japón

Katsunori Koike

A pesar de ser líder mundial en planes de preparación frente a catástrofes, tras el terremoto de 2011 Japón prestó escasa atención a las necesidades de uno de sus grupos sociales más marginados. Los refugiados y los solicitantes de asilo sufrieron restricciones a la hora de desplazarse, aumento de su empobrecimiento y falta de información.

Más de 20.000 personas perdieron la vida o desaparecieron durante el terremoto y el tsunami que asolaron Japón el 11 de marzo de 2011. Más de 250.000 edificios sufrieron daños o fueron destruidos; unos 4,4 millones de hogares se quedaron sin electricidad y 2,3 millones, sin agua. A pesar de la gran cantidad de ayudas en efectivo y otras donaciones, algunos colectivos recibieron poca o ninguna asistencia en Japón. Entre ellos los refugiados y los solicitantes de asilo.

El impacto de la catástrofe y su fase posterior resultó tan devastador que muchos extranjeros abandonaron rápidamente el país por temor a otro terremoto y a la radiación emitida por las centrales nucleares dañadas. La Oficina de Inmigración se abarrotó de gente que solicitaba el 'permiso de reingreso' necesario para obtener un visado para otro país y regresar a Japón cuando la situación mejorase. Sin embargo, con el actual sistema de asilo la Oficina de Inmigración no expide permisos de reingreso a los refugiados. Los solicitantes de asilo tuvieron que sopesar la posibilidad de ser perseguidos en sus países de origen frente al riesgo inmediato de permanecer en Japón. Aunque un gran número de refugiados y solicitantes de asilo decidieron marcharse, muchos de los que se quedaron sentían que tenían pocas elecciones y ninguna posibilidad de recibir asistencia humanitaria.

Aunque parece que pocos refugiados y solicitantes de asilo se encontraban

en las zonas más afectadas de Tohoku, los que vivían en la región de Kanto-

"No tenemos un hogar al que regresar. Ningún lugar adonde ir como otros; no nos está permitido. Estamos atrapados en Japón. Somos como prisioneros; nos sentimos olvidados y desatendidos. Ningún organismo responsable está aquí para cuidarnos durante esta crisis o si la situación empeora".

Tokio (donde residen la mayoría de los refugiados y solicitantes de asilo) seguían sufriendo dificultades considerables. La Asociación Japonesa para los Refugiados (JAR, por sus siglas en inglés), una ONG comprometida con la asistencia humanitaria a los refugiados, se embarcó en un proyecto de visitas a comunidades/hogares de refugiados unos días después del terremoto para comprobar que estaban a salvo y para conocer sus necesidades, ofrecer consejo e información sobre los recientes acontecimientos y distribuir paquetes de ayuda de emergencia que contenían arroz, harina, aceite, pasta, chocolatinas, conservas en lata, agua y artículos sanitarios. Durante estas visitas se hizo evidente que los refugiados y solicitantes de asilo se enfrentan a tres clases de retos concretos relacionados con la catástrofe.

Primero, la restricción de libertad de movimiento impuesta sobre los

solicitantes de asilo indocumentados que predominó durante el período de crisis. En el sistema de asilo japonés ciertos solicitantes de asilo sin permiso de residencia son detenidos mientras que a otros se les otorga "libertad provisional" -en lugar de detenerlos- durante períodos de tres meses, tras los que deben solicitar una ampliación.¹ La libertad provisional conlleva una restricción de sus zonas de desplazamiento; cada vez que deseen moverse fuera de esas zonas deben obtener un permiso por escrito de la Oficina de Inmigración. En medio de una situación de caos sin precedentes, todo lo que la Oficina de Inmigración hizo por los que se encontraban en libertad provisional fue emitir un comunicado no oficial y ambiguo que decía que "se tendrían en consideración argumentos relacionados con la catástrofe".² En la práctica, se exigía a quienes se encontraban en libertad provisional que continuaran presentándose en la Oficina de Inmigración como de costumbre. Algunos dudaban, por miedo a un castigo, de si debían marcharse de la zona que se les había asignado, aun en circunstancias de emergencia.

Mientras tanto, los solicitantes de asilo detenidos se encontraban atrapados. Según algunos detenidos en el Centro de Inmigración de Japón oriental (a unos 150 km. de la zona de Tohoku), los funcionarios de inmigración no les dejaron salir del edificio donde se encontraban detenidos durante el terremoto, alegando que no tenían por qué preocuparse y que "para trasladar fuera a los detenidos necesitaban el permiso de su superior". La Oficina de Inmigración no abrió las puertas hasta la mañana siguiente cuando empezó a cundir el pánico entre los detenidos, quienes golpeaban las puertas cerradas, rompían cristales y gritaban. La Oficina de Inmigración pidió a los detenidos una compensación por los daños causados a las instalaciones durante el tumulto.

Japón es uno de los países del mundo más propensos a sufrir terremotos y está más que preparado en lo que a planes de preparación ante catástrofes se refiere. El 1 de septiembre de cada año desde 1960 el país designa ese día (el aniversario del terremoto que devastó Tokio en 1923) como Día de la Prevención

Aunque firmó la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 relativo al estatus de los refugiados y es el segundo mayor donante de ACNUR (por detrás de Estados Unidos), Japón acepta a muy pocos refugiados. La tasa de rechazo de refugiados en Japón - de casi el 95% - es la mayor de todos los países industrializados. En 2010, de cada 1.906 decisiones sobre solicitudes de asilo, se otorgó la condición de refugiados a 39 (2%). La inmensa mayoría de los refugiados reconocidos procedían de Birmania/Myanmar (en 2010, 37 de esos 39 fueron ciudadanos de Myanmar) aunque cada año se recibían cientos de solicitudes de kurdos turcos, de ciudadanos de Sri Lanka y de países de Oriente Medio y África. Aun en los casos en que se reconoce la condición de refugiado, se puede tardar varios años en llegar a una conclusión. Durante este período de tiempo, los solicitantes de asilo disponen de un acceso limitado a los servicios públicos y sociales.

de Catástrofes. También presume de disponer de uno de los sistemas de alarma temprana de terremotos más sofisticados del mundo.³ Pero no se disponía de ejercicios o instrucciones de evacuación o emergencias para los centros de detención.

Segundo, ha aumentado el sufrimiento de los refugiados y solicitantes de asilo con dificultades económicas desde que se produjo la catástrofe. La mayoría de los refugiados y solicitantes de asilo de Japón viven en la más extrema pobreza. Los factores que contribuyen a su situación son un apoyo gubernamental inadecuado, las barreras lingüísticas y el clima económico. La destrucción de las centrales nucleares y los consiguientes cortes de electricidad provocaron apagones regulares de tres horas, lo que a su vez obligó a las fábricas y restaurantes -lugares de trabajo comunes entre los refugiados y solicitantes de asilo- a abrir durante menos horas y menos días. Menos horas de trabajo o incluso despidos implican una pérdida de ingresos inmediata. Y ahora que casi todas las fuentes de financiación se destinan a proyectos relacionados con la catástrofe, recaudar fondos para proyectos de asistencia humanitaria a los refugiados se ha convertido en un desafío extremo para las ONG.

Y por último, los refugiados y solicitantes de asilo se han visto afectados en gran medida por la falta de información fiable sobre el terremoto y la radiación. Dado que la mayoría de los refugiados y solicitantes de asilo proceden de países donde los terremotos son menos comunes o la energía nuclear se desconoce, son ellos los que más información necesitan. El acceso a Internet, el dominio del japonés y la implicación en sus propias comunidades serían tres factores clave a la hora de determinar su nivel de acceso a la información. Pero los refugiados a veces evitan mezclarse con sus mismas comunidades étnicas por miedo a encontrarse con aquellos que formaban parte de grupos u organizaciones oponentes. Cuando tienen acceso a internet y aun sin los conocimientos mínimos de japonés, pueden depender en gran medida de los medios de comunicación extranjeros, quienes han tendido a centrarse más en la gravedad de la crisis radiactiva que los medios nacionales y el Gobierno japonés. Sus temores se ven reforzados por la desconfianza frente a las autoridades en general, adquirida a raíz de haber sido perseguidos por los gobiernos de sus países de origen.

El caso de una familia de refugiados kurdos ilustra muy bien los desagradables dilemas a los que se enfrentan. Esta familia de seis miembros tuvo que echar raíces en suelo japonés; llevaban más de diez años viviendo en Japón y dos de sus hijos habían nacido allí. Sus solicitudes como refugiados habían sido desestimadas pero estaban esperando una resolución positiva por parte del Ministerio de Justicia sobre su permiso para permanecer en terreno humanitario. Entonces tuvo lugar el terremoto. El impacto de la catástrofe y las circunstancias inciertas les empujaron a tomar una dura decisión. Por temor a la seguridad de sus hijos pequeños (sabiendo que los niños son mucho más vulnerables a las radiaciones que los adultos), la madre y los niños volvieron a Turquía mientras que el padre se quedó en Japón. No tenían permiso de residencia y todos se encontraban en libertad provisional. Por tanto la madre y los hijos viajaron como "deportados" con la prohibición de regresar a Japón durante al menos los próximos cinco años. En resumen, la familia eligió vivir separada durante más de cinco años antes que permanecer unida en Japón con las viejas y nuevas dificultades a las que tendrían que enfrentarse.

En esta situación de emergencia los sectores de población marginados se volvieron aún más marginados y vulnerables. La Oficina de Inmigración parece estar demasiado ocupada con extranjeros de otras categorías para mostrar cualquier atisbo de preocupación por los asustados refugiados y solicitantes de asilo, y la gente en general parece prácticamente desconocer la existencia de refugiados en la sociedad en la que viven y mucho menos sus problemas. Por contra, algunos refugiados y solicitantes de asilo demostraron formar parte de

esos miembros de la sociedad que dieron todo su apoyo. Un gran número de ellos se puso en marcha para apoyar a las víctimas de la catástrofe. Un grupo de birmanos enseguida aportó curry para 300 personas desplazadas. Los detenidos en el Centro de Inmigración de Japón Occidental enviaron el poco dinero que tenían a Tohoku mientras que las organizaciones de refugiados birmanos donaron más de 500.000 yenes (6.500 dólares estadounidenses). Muchos todavía visitan con regularidad las zonas afectadas por la catástrofe para realizar labores de voluntariado.

Como dijo un refugiado procedente de Uganda: "Ahora es el momento de devolverle el favor a Japón por salvarme la vida". Esperemos que esta experiencia común ayude a crear una sociedad que responda mejor a las necesidades de todos, una sociedad en la que no se descuide a nadie.

Katsunori Koike (katsukoike@hotmail.com) fue jurista de la Asociación Japonesa para los Refugiados (www.refugee.or.jp/en/) hasta mayo de 2011, y antiguo estudiante de máster en el Centro de Estudios para los Refugiados. En la actualidad es doctorando en la Universidad de Tokio y voluntario de las Naciones Unidas con ACNUR en Kenia. Este artículo está escrito a título personal y no refleja las opiniones de la JAR o de ACNUR.

1. La libertad provisional para los ciudadanos procedentes de Myanmar suele ser de tres meses mientras que para los demás es de un mes. El proceso de solicitud de la condición de refugiado dura una media de dos años, así que tienen que renovar su libertad provisional con periodicidad hasta que se tome una decisión final.
2. Conversaciones telefónicas con la JAR (Asociación Japonesa para los Refugiados) y otras ONG y particulares
3. www.time.com/time/world/article/0,8599,2058390,00.html



Solicitantes de asilo de Uganda colaboran en la limpieza tras el tsunami en la ciudad de Rikuzentakata.

'Identidad desconocida': migrantes que mueren en el mar

Stefanie Grant

La inestabilidad política en el norte de África ha provocado el resurgimiento de la migración irregular hacia Europa y el aumento del número de migrantes que mueren en el mar, aunque no existe todavía un marco para identificar a los fallecidos o para registrar su número.

En la última década decenas de miles de migrantes y solicitantes de asilo han perdido la vida en peligrosos trayectos marítimos, víctimas de las condiciones meteorológicas, de embarcaciones no aptas para navegar y contrabandistas sin escrúpulos. En los lugares en los que se han recuperado sus cuerpos, a menudo arrastrados por la corriente hacia playas europeas, sus nombres e incluso sus nacionalidades son desconocidas, por lo que se suman al creciente número de tumbas anónimas que existen a lo largo de las fronteras del sur de Europa.

En el Programa de Estocolmo 2009¹ los Estados miembros de la UE reconocieron la necesidad de evitar estas tragedias y de registrar e identificar a los migrantes, y apelaron al diálogo con sus países de origen. En los últimos meses se ha hecho más urgente la necesidad de esa acción humanitaria. Desde enero de 2011 las denuncias de muerte o desaparición se han incrementado drásticamente. Sólo en el mes de abril, más de 800 migrantes abandonaron Libia por mar y se cree que han desaparecido o que podrían haber muerto.

A día de hoy no existe una práctica común para correlacionar la información sobre las muertes de los migrantes, tanto dentro de un mismo país como entre Estados diferentes. Las destrezas necesarias para llevar a cabo la identificación existen pero todavía no disponemos de un marco internacional que establezca qué información deberíamos recopilar y de qué manera debería compartirse.

Un buen punto de partida sería revisar las prácticas internacionales de respuesta ante casos de fallecimiento o desaparición en situaciones de emergencia humanitaria. Éstas normalmente emplean principios extraídos de los Derechos Humanos y del Derecho Humanitario, y se centran primero en la prevención de los fallecimientos y luego en la identificación de los fallecidos. Recogen el deber de tratar al fallecido con respeto y dignidad, reconociendo los derechos de las familias para, cuando sea posible, devolverles el

cuerpo. Reconocen que las familias tienen derecho a conocer la suerte que han corrido sus parientes desaparecidos, a acceder a la información sobre el lugar donde les van a enterrar, y a obtener el certificado de defunción necesario para aclarar cuestiones de herencia, matrimonio o derechos de propiedad.

Un primer paso muy útil sería que los Estados europeos desarrollaran una normativa común en estas tres áreas:

- Preservación de las pruebas de identidad como fotografías, huellas dactilares, posesiones o ropa. Esto permitiría a los familiares obtener información en un futuro y determinar si un pariente ha fallecido.
- Creación de una base de datos internacional en la que se registren las defunciones y a la que los familiares tengan acceso.
- Una serie de principios comunes para el entierro con el objetivo de garantizar que se trata a los difuntos con respeto y dignidad. En caso de que fueran identificados, serían devueltos a sus familias o enterrados en tumbas individuales y señalizadas.

Convendría consultar con los países de origen de los migrantes cómo podría llevarse esto a cabo. Las nuevas tecnologías de Internet permiten a los particulares buscar a sus parientes de manera anónima si éste es el deseo de la familia. Las organizaciones humanitarias y algunas empresas privadas (como Google) han creado bases de datos especializadas online y páginas web de fallecidos y desaparecidos en situaciones de emergencia.

El Comisionado de Derechos Humanos del Consejo de Europa Thomas Hammarber calificó de "imperativa" la necesidad de identificar y contabilizar los migrantes 'sin papeles' que desaparecen durante un trayecto. Un antropólogo forense que trabaja identificando a los fallecidos en la

frontera de México con Estados Unidos lo describió de la siguiente manera: "Si esto nos ocurriera a nosotros, Dios no lo quiera, querríamos que todas las jurisdicciones hicieran todo lo posible para intentar identificar a la persona".



ACNUR/F. Noy

En el cementerio de Lampedusa, policía italiana y personal naval presentan sus respetos en el funeral de tres personas que murieron cuando su barco naufragó en Lampedusa después de una larga travesía desde Libia. Mayo de 2011.

Stefanie Grant (Stefanie.Grant@sussex.ac.uk) es investigadora adjunta visitante, Universidad de Sussex.

Adaptado de un artículo que se publicó por primera vez en *New Europe* en julio de 2011 <http://neurope.eu> Si desea información adicional, vea los artículos de Stefanie Grant 'Recording and Identifying European Frontier Deaths' (Registrar e identificar las defunciones en las fronteras europeas), *European Journal of Migration and Law* (Diario europeo sobre migración y derecho), 13.2, 2011, y 'Migration and Frontier Deaths: a right to identity' (La migración y las defunciones en las fronteras: el derecho a la identidad) en M Bénédicte-Dembour & T Kelly (Ed.), *Are Human Rights for Migrants?: Critical Reflections on the Status of Irregular Migrants in Europe and the United States* (¿Son los derechos humanos para los migrantes? Reflexiones críticas sobre el estatus de los migrantes irregulares en Europa y Estados Unidos), Abingdon, Routledge, 2011.

1. Directrices de 2011-2015 para los Ministerios de Justicia y del Interior de los Estados miembros de la UE: *El Programa de Estocolmo - Una Europa abierta y segura que sirva y proteja al ciudadano*, doc. 17024/09, adoptado en Diciembre de 2009 (ver punto 6). www.pmlp.gov.lv/en/ES/PPD_Stockholm_program_EN.pdf

Una nueva estrategia para abordar los retos humanitarios en las zonas urbanas

Roger Zetter y George Deikun

La experiencia indica que siguen existiendo importantes retos en los enfoques operativos humanitarios clave en lo que respecta a las necesidades del creciente número de desplazados internos y de refugiados que migran a las ciudades. Abordar estas cuestiones de una manera más efectiva exigirá aumentar los recursos, nuevas herramientas y orientación humanitaria.

Estos retos y las oportunidades potenciales fueron destacadas en una serie de estudios de caso preparados por el Comité Permanente Interagencial (IASC, por sus siglas en inglés) como preparación para su estrategia para las zonas urbanas (véase el cuadro de texto). Los estudios de caso se centraron en Nairobi y Eldoret, en Kenia (violencia tras las elecciones), Manila (tifones) y Puerto Príncipe (terremoto). Haciendo uso de las experiencias y lecciones que se desprendieron de ellos, este artículo considera cuatro de los retos más apremiantes y algunas de las oportunidades potenciales.

Trabajar con las organizaciones y recursos comunitarios

Tanto en crisis crónicas como en las más graves, los habitantes de las zonas urbanas de estas cuatro ciudades dependían en gran medida del entorno comunitario para obtener protección, vivienda, acceso a los servicios básicos y apoyo para su subsistencia. El reto al que se enfrentaban los diseñadores de las respuestas humanitarias en estas ciudades era investigar sobre sus comunidades y aprovechar sus puntos fuertes.

La limitada comprensión y conocimientos del contexto urbano por parte de la comunidad internacional se hace evidente en:

- La muy limitada interacción con los gobiernos locales y nacionales, las comunidades y los sectores privados locales, lo que conlleva un enfoque centrado en los suministros por parte de actores humanitarios que puede a veces resultar negativo sobre las capacidades preexistentes.
- La incapacidad para controlar situaciones de desplazamientos rápidos en contextos urbanos.
- Un sistema de registro de las poblaciones afectadas que se centra más en grandes campos autoestablecidos que en los barrios: esto tiende a

generar información incompleta e inexacta que puede obstaculizar el retorno a los lugares de origen al concentrar la distribución de ayuda en los campos (como en Haití).

- Un exceso de dependencia de las imágenes por satélite para captar la complejidad del impacto en el entorno construido.
- Acciones descoordinadas, como la detallada evaluación de daños que se llevó a cabo en Haití con un reconocimiento limitado de los factores socioeconómicos y sin una comunicación significativa con las comunidades, los propietarios y los ocupantes anteriores.

El desplazamiento y las condiciones ambientales urbanas

Las comunidades urbanas varían significativamente de una ciudad a otra y son muy diversas en comparación con las zonas rurales. Algunas barriadas urbanas y asentamientos ilegales han constituido comunidades más o menos estables mientras que otras consistían en caóticas aglomeraciones de gente. El crecimiento urbano tiende a ser rápido y a no estar planificado y las poblaciones urbanas suelen ser muy móviles. Sus comunidades y vecindarios pueden ser extremadamente grandes y muy densos; a menudo se encuentran en un constante estado de cambio. El tradicional enfoque de campo en los entornos rurales por contra, se basa en el supuesto carácter homogéneo de sus comunidades.

Las emergencias repentinas y la llegada de nuevas poblaciones a las ciudades que eran objeto de los estudios de caso, ocasionó una presión extrema sobre las infraestructuras y servicios preexistentes, en especial en los lugares en que las personas desplazadas fueron acogidas por amigos y familiares. La estrategias de resolución de problemas de la inmensa mayoría de los desplazados urbanos de las cuatro ciudades estudiadas fue, de hecho, buscar familias de acogida en las

El Grupo de Expertos del Grupo de Trabajo del Comité Permanente Interagencial para Abordar Retos Humanitarios en Zonas Urbanas aprobó una Estrategia Final y un Plan de Acción de dos años en Roma en noviembre de 2010.¹ El objetivo principal de la Estrategia es recomendar modos con los que los actores humanitarios puedan ofrecer respuestas más efectivas en situaciones de crisis humanitaria en zonas urbanas, entre ellas la aceleración de la recuperación temprana. La estrategia se diseñó para resultar relevante para todos los actores internacionales, mandatos y tipos de crisis. En concreto se buscaba reforzar cuatro elementos clave: las alianzas; el liderazgo local y nacional del país de acogida; la planificación de la preparación y la comprensión/análisis de la vulnerabilidad; y la resiliencia tanto de la comunidad como de los beneficiarios tomados como objetivos.

que integrarlos. Por tanto es necesaria una estrategia para dar apoyo a las familias de acogida de las comunidades preexistentes, sobre todo teniendo en cuenta el tiempo necesario para implementar soluciones a largo plazo a los problemas de alojamiento. Sin embargo deberíamos preocuparnos por garantizar que la cultura de acogida no se vea minada por los programas formalizados de apoyo a las familias de acogida.

Los estudios de caso detectaron problemas genéricos para todos los afectados por una crisis en entornos urbanos, pero los migrantes forzados y otras personas desplazadas se enfrentan a riesgos y peligros concretos. Estos estudios cubrieron todos los sectores humanitarios; el presente artículo se centra sólo en dos de ellos — la protección y el alojamiento — perteneciendo algunos de los hallazgos a esas áreas.

Seguridad y protección

Las necesidades de seguridad y protección de las poblaciones urbanas afectadas constituyen uno de los retos urbanos más significativos. Después de una crisis suele haber un periodo donde aumenta la violencia urbana puesto que las



Bacoor, cerca de Manila, Filipinas.

poblaciones afectadas compiten por los escasos recursos de primera necesidad como comida, agua y alojamiento. Al mismo tiempo, las capacidades de los departamentos de los gobiernos locales y nacionales se ven forzados al máximo con la llegada de desplazados internos de la misma ciudad o de ciudades vecinas.

Las ciudades no suelen ser refugios seguros a los que escapar. Los estudios de caso señalan que aparte del acoso, las detenciones y las posibles deportaciones, muchas poblaciones de refugiados y desplazados internos viven bajo una precaria condición de ilegalidad, lo que reduce y a menudo impide su acceso a la maquinaria oficial de protección. Localizar a las personas desplazadas, identificarlas y limitar la asistencia a ellas son prácticas susceptibles de ponerlas en peligro y esto provoca problemas operativos y éticos. Proteger a aquellos desplazados internos y refugiados que desean permanecer en el anonimato, y al mismo tiempo, a quienes son difíciles de identificar en comunidades dispersas, constituyen dos retos importantes.

En Kenia se espera que el nuevo borrador de la Política Nacional sobre Desplazados Internos se convierta en una parte integral del marco jurídico del país y sirva para garantizar la protección de los desplazados internos a lo largo de todas las fases del desplazamiento y durante la fase de retorno. Esto debería contribuir a facilitar el regreso de los desplazados internos a las zonas urbanas desde asentamientos temporales. Una política nacional sobre los desplazados internos como la que se adoptó en Kenia también debería llegar a ser una parte integral del marco para la protección de los desplazados internos en otros lugares.

ACNUR ha desarrollado una herramienta de Evaluación Participativa de la Protección para formar al gobierno local con el fin de que pueda detectar y evaluar los problemas de protección

de las comunidades y durante las catástrofes. La herramienta dispone de aplicaciones específicas para los entornos urbanos y ha demostrado tener mucho potencial. Si su implementación en el proyecto piloto resulta exitosa, se podría extender a otros contextos urbanos. Es necesario asegurarse de que habrá suficientes fondos para utilizar la herramienta de evaluación pero también para actuar conforme a las recomendaciones que surjan de su uso.

Los estudios de caso muestran el valor de establecer centros de información para los refugiados y desplazados internos recién llegados, que luego puedan ser utilizados como fuentes de información sobre la vulnerabilidad urbana y la extracción del perfil de los desplazados internos. Los Centros Comunitarios de Información y Casas Refugio resultan útiles en cuanto a que permiten a las comunidades urbanas identificar y centrarse en las personas desplazadas en unas zonas en las que es necesario identificar el número de casos 'invisibles'. Estos modelos podrían repetirse en más comunidades pero hay que tener en cuenta que consumen muchos recursos y podría no encontrarse el suficiente apoyo por parte de los donantes.

Los centros de información pueden ayudar a los refugiados recién llegados a conocer la disponibilidad de los bienes y servicios comunitarios, a entender mejor sus derechos y responsabilidades, saber dónde recibir asesoramiento sobre cuestiones que puedan 'estigmatizarles' como la violencia sexual y de género y el VIH/SIDA y — en el caso de los refugiados — conocer dónde recibir clases para aprender el idioma del país. El que estuvieran abiertos a todos los miembros de la comunidad podría reducir la posibilidad de que se crearan tensiones entre los desplazados y la comunidad de acogida.

Estos enfoques exigen que las autoridades nacionales y locales garanticen un 'espacio de tolerancia' para proteger la información y las identidades de quienes visitan dichos centros. Esto es primordial ya que los interesados los evitarán si sospechan que su anonimato peligrará.

Las agencias podrían usar más las tecnologías de la información enviando mensajes de texto periódicos a los colectivos de la comunidad, por ejemplo, con información sobre servicios comunitarios, eventos, nuevas leyes y cuestiones de derechos humanos que sean relevantes para los refugiados y los desplazados internos de las zonas urbanas.

La vivienda

Un rasgo principal de los cuatro estudios de caso es que las crisis dejaron un importante número de personas desplazadas sin una vivienda satisfactoria durante largos períodos de tiempo. El reto común residía en cómo proporcionarles a todos una vivienda adecuada, especialmente en ciudades en las que la propia cantidad y densidad de población genera condiciones de carencia debido a que las soluciones a largo plazo sobre vivienda se suelen implementar con lentitud y donde existe muchísimo trabajo atrasado en la tarea de proporcionar viviendas satisfactorias.

En Manila, pasado más de un año desde que se produjo la catástrofe, más de 5.000 familias desplazadas por las inundaciones provocadas por el tifón Ketsana seguían sin hogar, viviendo en centros de evacuación, refugios temporales o con familias de acogida, sumándose al trabajo atrasado previo a la catástrofe para dar una solución permanente sobre vivienda a las 500.000 personas que las necesitaban. Aunque los Grupos de Refugio de Kenia y Filipinas crearon estrategias para solucionar el problema de la vivienda, las están implementando muy lentamente. Está claro que hacen faltan nuevas ideas para asistir a los desplazados internos con mayor rapidez y para ofrecerles mejores opciones de alojamiento. Por ejemplo, muchas personas desplazadas de Manila estaban pagando algún tipo de alquiler antes de la emergencia. Esta cultura del alquiler preexistente podría ser una manera de ofrecer alojamiento a los 'sin techo'. En Eldoret los desplazados urbanos recibieron materiales para construir refugios. Debido a que muchos desplazados internos estaban acostumbrados a vivir en estructuras de hormigón, no estaban dispuestos a aceptar como ayuda refugio en lo que para ellos eran materiales inferiores. Las soluciones que ofrecen refugios temporales tampoco deberían constituir una forma indirecta de aparcar los planes de vivienda permanente de forma que se siga permitiendo que la gente viva en condiciones peligrosas.

En Haití, los debates del Grupo de Refugio sobre el uso y la conveniencia de los centros de emergencias confirmaron que eran la única opción de alojamiento provisional de emergencia. Respecto a otras opciones como podrían ser el proporcionarles instalaciones de evacuación exclusivas, se consideró que serían demasiado propensas a ser tomadas por nuevos asentamientos informales.

Una empresa privada ayudó en Filipinas a la mudanza de estas personas

mediante la promoción de bloques de apartamentos pequeños de bajo coste para los que sólo pudieran pagar alquileres modestos. Es un interesante modelo de reconstrucción con enfoque integral tras una catástrofe, ya que incluye planificación de las infraestructuras, medios de subsistencia y formación para empresas caseras (entre otras actividades).

La gran duda es qué hacer con el gran número de gente sin hogar que solía alojarse en asentamientos informales pero que no disponen de medios propios para reconstruir sus hogares (aun cuando eran poco más que frágiles chabolas), ni poseen un título de propiedad sobre las tierras que antes ocupaban. Las agencias internacionales no irán contra las normativas del Gobierno (o contra sus propios principios) proporcionando asistencia para la reconstrucción a quienes viven en asentamientos informales o en tierras sobre las que no existe o no se ha impugnado propiedad o derecho de uso. El establecimiento de campos en la periferia de las ciudades sin una estrategia clara para construir asentamientos permanentes está contribuyendo a crear

una caótica expansión urbana. Aunque la reubicación constituye una opción dentro de una solución a largo plazo y cuadra con las normativas de urbanismo, es necesaria una medida de urgencia mientras esperamos a que se construyan las nuevas viviendas. Cuando en algunos casos resulta conveniente, se solicita un acuerdo escrito entre el ayuntamiento de la localidad y los desplazados internos en el que se comprometen a abandonar su emplazamiento actual una vez su vivienda permanente esté disponible.

Conclusión

La estrategia se centra en cómo los actores humanitarios tradicionales — tanto la ONU como las ONG — pueden necesitar seguir mejorando y adaptando sus respuestas al mismo tiempo que rompen los moldes de la respuesta humanitaria en el contexto de las personas afectadas por situaciones de crisis en entornos urbanos. Conocer si las ciudades y centros urbanos disponen de infraestructuras sociales e institucionales preexistentes que pudieran incorporarse a la respuesta constituye un factor clave.

Por tanto, la estrategia señala muchas oportunidades para una cooperación más cercana entre el sector privado y los actores internacionales de asistencia humanitaria, los gobiernos y los socios no tradicionales. La gran, y cada vez mayor, cantidad de incidencias en las emergencias que tienen lugar en entornos urbanos, requieren de una colaboración más estrecha entre estos actores, tanto en las respuestas de emergencia diseñadas para llegar hasta los sectores de la población afectados y vulnerables como en la entrega de la asistencia humanitaria en sí.

Roger Zetter (roger.zetter@qeh.ox.ac.uk) es director del Centro de Estudios para los Refugiados (www.rsc.ox.ac.uk). George Deikun (deikun.unhabitat@unog.ch) es director de la Oficina de Alianzas y Asuntos Humanitarios (Liaison and Humanitarian Office) de ONU-HABITAT en Ginebra (www.unhabitat.org); las opiniones vertidas en el presente artículo son a título personal y no necesariamente reflejan las de ONU-HABITAT o el Comité Permanente Interagencial.

1. Disponible en <http://tinyurl.com/IASC-MHCUA>

La prevención de la violencia de pareja en las comunidades de refugiados e inmigrantes

Greta Uehling, Alberto Bouroncle, Carter Roeber, Nathaniel Tashima y Cathleen Crain

Para muchos refugiados y otros migrantes forzados, la violencia sexual y de género no necesariamente cesa tras el reasentamiento; para algunos puede incluso significar el comienzo.

Aunque algunos estudios sugieren que en Estados Unidos la violencia de pareja (IPV, por sus siglas en inglés) no aparece en mayor o menor grado entre los colectivos minoritarios en comparación con la población en general, los refugiados e inmigrantes sí se enfrentan a barreras especiales para que les sean prestados los servicios adecuados. Las causas de la violencia son múltiples y complejas pero el intenso estrés asociado a la adaptación a una nueva vida puede producir tensión y conflictos que hacen más propensa la aparición de casos de violencia de pareja. En Estados Unidos los cambios que implican mayor poder o independencia de las mujeres pueden perturbar el equilibrio de poder previamente establecido dentro de una familia y desembocar en formas de maltrato físico,

psicológico y emocional. También se ha alegado que los efectos psicológicos de la normalización de la violencia sufrida en países en guerra pueden ser factores que contribuyan a la violencia de pareja.

Aunque no existe una definición aceptada universalmente de la violencia de pareja, normalmente se entiende ésta como actos o amenazas de violencia física, sexual, psicológica o verbal, e incluso acoso. Entre los compañeros íntimos se incluyen actuales o antiguos esposos (incluidas las parejas de hecho), novios, novias y personas que desean mantener una relación romántica. Puede existir convivencia o no.

Durante la última década, un creciente número de investigaciones sugiere que no existe un único tipo de violencia

entre compañeros sentimentales sino que hay varios y precisan intervenciones distintas. Lo que todavía no se sabe es hasta qué punto la violencia de pareja experimentada por las personas refugiadas e inmigrantes pertenece a una misma clase.

Tratar los problemas de violencia de pareja en las comunidades de refugiados e inmigrantes resulta complicado debido a ciertos factores. La comunidad de prevención de la violencia doméstica en Estados Unidos se ha organizado principalmente para separar a los agresores de sus víctimas. Se supone que la violencia es reiterada y que por tanto separar al agresor y a la víctima es la mejor solución y la más duradera. Pero por razones culturales y por la vulnerabilidad creada por la migración, separar de su familia a una persona refugiada o inmigrante que haya sobrevivido a la violencia de pareja puede no ser la acción más recomendable.

Muchos refugiados prefieren buscar soluciones dentro de sus relaciones. Como comentaba un proveedor de servicios, “Durante la última década he aprendido que la prioridad [entre los clientes refugiados] es antes preservar a la familia que estar a salvo”.

Otro factor que complica la prevención es el que agresores, víctimas o proveedores de servicios utilicen la “tradición” o la “cultura” como excusa para justificar comportamientos abusivos. Algunos proveedores de servicios cuestionan las prácticas destructivas o nocivas y utilizan los marcos de los derechos humanos o de la justicia social para comunicarles que, independientemente del trato que hayan recibido en el pasado, el derecho estadounidense concede a cada individuo unos derechos y libertades específicos. Las tradiciones y las prácticas culturales pueden ser tanto factores de protección como contribuir a la violencia de pareja.

Muchos prefieren mantener este tipo de violencia en privado ya que buscar ayuda podría verse como una traición. También se busca la privacidad para no incitar a la discriminación y la estigmatización por parte de la comunidad de acogida. Esta reticencia a desvelar la violencia subraya la importancia de crear un entorno en el que los refugiados e inmigrantes puedan arreglar ellos mismos sus problemas en el seno de sus familias y comunidades.

Los límites de la tolerancia y las definiciones de abuso están lejos de ser universales. Un abogado contaba la historia de una refugiada somalí que solicitó y se le ofreció asilo cuando su marido la dejó sin comida ni electricidad para dársela a otra esposa. Insistía en que no la había maltratado, sólo destituido. Según el proveedor, durante la estancia en el refugio “empezó a entender que el que tu marido te golpee es violencia. (...) Solo cuando empezó a entender mejor lo que era la violencia de pareja empezó a hablar sobre la que ella había experimentado por parte de su marido”.

¿Buenas prácticas?

Existe una gran falta de conocimiento acerca de las intervenciones psicosociales y las estrategias de prevención más efectivas para las personas refugiadas que siguen estando en peligro o que sufren violencia de pareja. Una nueva iniciativa a tres años llamada ‘Preventing Partner Violence in Immigrant Communities: Strengthening What Works’ (Prevenir la violencia de pareja en las comunidades de inmigrantes: reforzar lo que funciona)¹ pretende generar evidencias basadas en la práctica para rellenar este vacío, permitiendo

a las organizaciones implicadas identificar, reforzar y promover enfoques creativos e innovadores.

Las ocho organizaciones que trabajan en el programa han cosechado algunos éxitos en la educación sobre la violencia de pareja en otros servicios como la enseñanza del inglés, las sesiones sobre derecho estadounidense en general e incluso en talleres sobre alfabetización financiera. Mientras tanto, están evaluando posibles prácticas interesantes para tratar la violencia de pareja, entre las que se incluyen las siguientes:

Animar a la gente joven, cuyas actitudes aún se están formando, para que hablen sobre la violencia de pareja entre sus iguales. Por ejemplo el Grupo de Trabajo Asiático Contra la Violencia Doméstica cree que las formas superpuestas de desigualdad racial, étnica y de género son las causas fundamentales de la violencia. Y sugiere que enseñando a los jóvenes a reconocer y tratar estas desigualdades pueden construirse relaciones y comunidades sanas. En 2010 los jóvenes refugiados y los hijos de refugiados e inmigrantes nacidos en Estados Unidos crearon una revista electrónica con contenido contra la violencia como fotografías, poemas y artículos.

Conseguir el compromiso de los líderes espirituales y comunitarios para combatir las prácticas tradicionales o religiosas que resulten perjudiciales. Los líderes espirituales suelen jugar un papel decisivo a la hora de ayudar a sus comunidades a examinar los valores, normas y creencias que pueden ser utilizados por algunos para justificar la violencia.

Vencer la vergüenza y el estigma, y recurrir a redes de apoyo. El Asian Women’s Shelter (Refugio para Mujeres Asiáticas) descubrió que la comunidad de gais, lesbianas y transexuales procedentes de Asia y las islas del Pacífico que habían sobrevivido a la violencia dudaban sobre si debían acceder a los servicios por temor al sexismo, el racismo y la homofobia. Así que desarrollaron el programa ‘Chai Chat’ que ofrecía un espacio donde conocer y explorar cuestiones como las relaciones, la sexualidad y la seguridad frente a la violencia.

Incluir a hombres y mujeres en la programación. Como parte de un esfuerzo por desafiar las normas de la comunidad que apoyan la violencia de pareja, Migrant Clinicians Network (Red de Médicos Migrantes) de Austin, Texas, ha diseñado un proyecto llamado Hombres Unidos Contra la Violencia que, a través de dramatizaciones, proporciona

a los hombres destrezas para prevenir los episodios de violencia de pareja.

Desarrollar las capacidades de la comunidad o el “capital social” Muy pronto las organizaciones que prestan servicio a refugiados e inmigrantes dejaron claro que reconocían la complejidad de las cuestiones que giran en torno a la violencia de pareja en sus comunidades, de forma que el reforzar las redes sociales oficiales y extraoficiales, crear enlaces entre las organizaciones y hacer que disminuya el sentimiento de aislamiento son puntos claves en la respuesta comunitaria a la violencia de pareja.

Desarrollar las capacidades de una comunidad o su capital social puede contribuir a prevenir la violencia de pareja mediante mecanismos como la difusión de información sobre qué relaciones son sanas y cuáles nocivas, y sobre normas de comportamiento sanas. Al mismo tiempo la comunidad humanitaria descubrió que la respuesta a la violencia sexual y de género debe implicar a los refugiados, ser multisectorial y reconstruir las redes de apoyo familiares y comunitarias.

Conclusión

La violencia de pareja constituye tanto una cuestión de derechos humanos como de salud pública. Se han aprendido muchas lecciones sobre la prevención y la respuesta a la violencia sexual y de género en emergencias humanitarias complejas y en campos. La violencia sexual y de género es ahora una habitual (aunque muchos dirían que todavía insuficiente) de los esfuerzos de seguimiento y evaluación humanitarios a nivel internacional. Ahora es el momento de enlazar esos esfuerzos con los que se pueden realizar para proteger a los refugiados y a los inmigrantes tras su reasentamiento. Las ocho organizaciones que participan en el programa están recibiendo apoyo en la evaluación de sus prácticas con vistas a hallar, reforzar y difundir enfoques creativos e innovadores.

Greta Uehling (guehling@ltgassociates.com), Alberto Bouroncle (abouroncle@ltgassociates.com) y Carter Roeber (croeber@ltgassociates.com) son investigadores senior adjuntos y Cathleen Crain (ccrain@ltgassociates.com) y Nathaniel Tashima (ntashima@ltgassociates.com) son directores y socios en LTG Associates (www.ltgassociates.com/).

El programa que se ha debatido en el presente artículo es una iniciativa de la fundación Robert Wood Johnson Foundation.

1. www.strengtheningwhatworks.org/ programa de la Robert Wood Johnson Foundation.

Los refugiados keniatas incluidos en procesos de justicia transicional

Bernadette Iyodu

En la compleja relación entre las migraciones forzadas y la justicia transicional, parece que la visita de la Comisión de la Verdad, la Justicia y la Reconciliación de Kenia a un asentamiento de refugiados en Uganda fue un paso importante.

Después de que las elecciones presidenciales nacionales de 2007 en Kenia estuvieran marcadas por una oleada de violencia que desembocó en la pérdida de vidas y en desplazamientos generalizados, se estableció una Comisión de la Verdad, la Justicia y la Reconciliación (TJRC, por sus siglas en inglés). Algunos de los 12.000 keniatas que se sabe que huyeron a Uganda, regresaron de forma espontánea poco después de su llegada. Otros fueron incapaces de regresar mientras los problemas que les habían llevado a huir siguieran sin solución. Miembros de la TJRC visitaron en marzo de 2011 a los refugiados keniatas en Kiryandongo, en Uganda, para invitar a la comunidad a expresar sus quejas y hacer sugerencias acerca de en qué forma se debería incluir a los refugiados en los procesos de justicia transicional. La TJRC también registró historias de personas refugiadas para compartirlas con el resto del país e incluirlas en el proceso.

Falta por ver hasta qué punto se incluirán las opiniones de los refugiados en el proceso emergente de Kenia y, si ello les permitirá conseguir justicia y facilitará su retorno. Pero puede que la clave para facilitar el retorno de la población residual de refugiados esté en una predisposición manifiesta del país de origen para comprometerse con los procesos de justicia transicional, mejorar la gobernanza y garantizar que no vuelva a producirse la violencia que originó todo.

La justicia transicional

La justicia transicional consiste en cómo las sociedades tratan el legado de las violaciones de los derechos humanos y las atrocidades masivas ocurridas en el pasado para construir un futuro democrático, justo y en paz. Se ocupa de ponerle fin a las actuales violaciones de los derechos humanos a través de la investigación de los crímenes del pasado, identificando a las personas responsables de esas violaciones y previniendo futuras, preservando y promoviendo la paz, indemnizando a las víctimas, y fomentando la reconciliación a nivel particular y nacional.¹

La inclusión de todas las partes afectadas — en especial de las víctimas — en la planificación y ejecución de cualquier proceso de justicia transicional se reconoce cada vez más como un factor vital para que el procedimiento tenga éxito. Esto ha conllevado un aumento de la popularidad de los organismos cuasi judiciales como las 'comisiones de verdad y reconciliación', que ofrecen a las víctimas una mayor oportunidad para participar en los procesos jurídicos formales. Si las autoridades pueden demostrar que han valorado la opinión de los refugiados, también serán capaces de hacer que aumente su predisposición al retorno. Tal vez no se esté haciendo suficiente hincapié en el impacto psicológico que tiene para los migrantes forzados el sentirse escuchados.

Aunque el verdadero alcance de este acto de consulta aislado todavía no se conoce, la visita de la TRJC keniatas demuestra al menos su respeto por los derechos de los refugiados como ciudadanos de Kenia. La mayoría estaban excitados ante la idea de contactar con compatriotas implicados en los debates de reconciliación y comentaron que, después de todo, no les habían olvidado, como ellos temían.

Los mecanismos de justicia transicional tienen generalmente un alcance limitado. Se suele encuestar a las poblaciones residentes sobre su actitud hacia las opciones de justicia transicional, pero ni a la población refugiada ni a la de desplazados internos se les pide su opinión. La comisión de la verdad de Liberia² era inusual en el sentido de que buscaba específicamente integrar a las gentes en la diáspora, recopilando declaraciones de las víctimas que se encontraban en países de toda África Occidental y fuera de ella, y realizando audiencias públicas en Estados Unidos. Otras comisiones de la verdad en países como Sierra Leona, Guatemala,

Perú y Timor Oriental no consultaron ninguna cuestión más allá de las violaciones de los derechos humanos a aquellos que seguían desplazados.

A raíz del gesto de la TJRC keniatas, se puede considerar que 'predican con el ejemplo'. Tanto si se encuentran desplazados interna o externamente, los que huyen de la violencia se merecen el derecho a participar como ciudadanos



Centro de Tránsito de Refugiados de Mulanda, en Tororo, Uganda: hogar de varios miles de refugiados kenianos que huyeron de la violencia post electoral después de las elecciones presidenciales de diciembre de 2007. Abril de 2008.

en la reconstrucción, la reestructuración y la transformación del país. Se debe trabajar más en el campo de la justicia transicional para determinar cuál es el mejor modo para que las víctimas obligadas a exiliarse sean escuchadas. En concreto, deben establecerse conexiones explícitas entre el derecho de las víctimas a ser indemnizadas y el de los refugiados a regresar a sus hogares con seguridad y dignidad. Con Uganda embarcándose en su propio proceso de justicia transicional a fin de tratar el legado de sus dos décadas de guerra civil, la duda es si este país incluirá también a la diáspora en sus deliberaciones.

Bernadette Iyodu (biyodu@gmail.com) es oficial jurídico superior/coordinadora del programa de asilo y soluciones duraderas, Proyecto de ley sobre refugiados, Facultad de Derecho, Makerere University (www.refugeelawproject.org/).

1. Principios y directrices de la OACDH www2.ohchr.org/spanish/law/reparaciones.htm

2. La TRC de Liberia, The Liberian, informe de 2009 <http://trcofliberia.org/>

Desplazamientos internos prolongados: ¿su solución es la integración local?

Elizabeth Ferris y Kate Half

La integración local debería recibir una mayor consideración como solución deseable para el asentamiento de los desplazados internos, especialmente en situaciones de desplazamiento prolongado. Estudios recientes en seis países de África, Europa y América Latina destacan una serie de factores que podrían contribuir a la integración o entorpecerla.

Aproximadamente dos tercios de los 27 millones de personas desplazadas internas que hay en el mundo viven en situaciones de desplazamiento prolongado.¹ El Marco de soluciones duraderas para los desplazados internos del Comité Permanente Interagencial (IASC, por sus siglas en inglés) señala tres opciones de asentamiento en las soluciones duraderas para las personas desplazadas internamente: el retorno a sus comunidades de origen, el asentamiento en la zona adonde se hayan desplazado o el asentamiento en otra parte del país.² Mientras que el retorno es la opción de asentamiento más remarcada por los gobiernos y otros actores internacionales, deberían tenerse en cuenta otras soluciones duraderas -especialmente la integración local- en especial cuando los desplazados internos desean integrarse en su nuevo entorno o cuando han estado desplazados durante largos períodos de tiempo y su retorno está bloqueado.

Con el fin de examinar tanto las buenas prácticas que han facilitado la integración local como sus obstáculos, el Proyecto Brookings-LSE sobre desplazamiento interno y el Observatorio de Desplazamiento Interno en colaboración con el PNUD Y ACNUR, organizaron un seminario en Ginebra en enero de 2011. El seminario se centró en seis países que estaban experimentando situaciones de desplazamiento interno prolongado (Burundi, Colombia, Georgia, Serbia, Sudán y Uganda), cada uno de los cuales fue objeto de un trabajo de campo encargado para ese seminario.³ En la mayoría de los casos (Colombia, Georgia, Serbia y Burundi), los países experimentaron múltiples oleadas de desplazamientos. En los seis casos, los gobiernos promovieron el retorno, incluso cuando éste no era posible debido a la situación de inseguridad continuada.

A pesar de la insistencia oficial en que el retorno es la solución preferible, suele ser complicado. El retorno ha constituido la opción de asentamiento elegida por aproximadamente el 90% de

los desplazados internos de Uganda y alrededor del 50% de los de Burundi y el sur de Sudán (esta última cifra incluye al conjunto de los que han regresado al sur de Sudán⁴, aunque no haya sido necesariamente a sus lugares de origen). En Colombia, Georgia y Serbia sólo una pequeña minoría ha regresado debido a la inseguridad y la ausencia de una resolución política del conflicto.

Existe una diferencia cualitativa entre las opciones como el retorno o los asentamientos en otros lugares y la integración local, ya que esta última no suele implicar ningún tipo de desplazamiento físico y puede que, cuando los desplazados internos toman en un momento determinado la decisión de integrarse a nivel local, no sean del todo conscientes de lo que supone. Mientras que todos estos gobiernos emplean el término 'retorno' cuando debaten sobre el regreso de los desplazados internos a sus lugares de origen, utilizan términos diferentes cuando se refieren a la integración local. Por ejemplo, en Serbia se le llama 'mejorar las condiciones de vida'; en Georgia, 'favorecer unas condiciones de vida decentes para la población desplazada y su participación en la sociedad'; y en Colombia 'estabilización'. Las opciones de asentamiento suelen evolucionar a lo largo del tiempo.

El estudio llevado a cabo en los seis países demuestra que se han producido algunos progresos encaminados a soluciones duraderas a través de la integración local. Los desplazados internos de Burundi declararon que el principal factor que había facilitado su integración local era su fuerte deseo de quedarse donde estaban. Habían forjado estrechas relaciones con sus vecinos no desplazados, participaban en los asuntos de la comunidad, tenían acceso a la documentación y los servicios al mismo nivel que éstos y se sentían a salvo. En el sur de Sudán, los desplazados internos habían adaptado su modo de vida a su entorno local (habían pasado de la ganadería a la agricultura) y su condición de desplazados no constituía un

impedimento para obtener documentación, recibir cuidados médicos o poder participar en la vida pública del lugar.

Los desplazados internos no constituyen un grupo compacto y sus diferentes preferencias de asentamiento, incluso dentro de una misma familia, se basan en sus experiencias personales y en sus circunstancias durante la guerra. Las experiencias de individuos, familias o grupos de zonas específicas pueden hacer que opten por la integración local aun cuando otros consideren posible el retorno. En Serbia, los desplazados internos romaníes están menos interesados en regresar a sus hogares que los desplazados serbios y, mientras que otros desplazados más mayores preferirían el retorno si pudieran quedarse bajo la jurisdicción de Serbia, a los jóvenes no les interesaría esta opción, a no ser que allí pudieran disponer de oportunidades de trabajo. Las comunidades indígenas de Colombia, para las que el retorno a sus lugares de origen resulta de vital importancia, han sufrido desplazamientos en diversas ocasiones y aún continúan regresando.

Puede que los desplazados internos prefieran opciones de asentamiento mixtas, como viajar todos los días desde su lugar de origen al lugar donde trabajan sus tierras. En Uganda han retornado algunos desplazados internos y se han integrado usando tierras en su lugar de origen para refugiarse y para el cultivo a la vez que mantienen negocios en sus lugares de desplazamiento. En Burundi la mayoría de los desplazados internos siguen cultivando sus tierras en su lugar de origen a la vez que viven en asentamientos para desplazados. Las intenciones y preferencias de los desplazados internos pueden cambiar a lo largo del tiempo y según el lugar al que se hayan desplazado; incluso en situaciones prolongadas, el desplazamiento es un proceso dinámico.

Impedimentos para la integración local

En todos los estudios, los mayores impedimentos para la integración local fueron tres cuestiones interrelacionadas: el acceso a las tierras y las garantías sobre su propiedad, la vivienda y los medios de subsistencia. Muchos desplazados internos de Burundi viven en asentamientos contruidos en tierras que pueden ser reclamadas por el Estado o por entes

privados, mientras que en el sur de Sudán los desplazados suelen ocupar casas de refugiados que luego regresan y reclaman que les sean devueltas. Los desplazados internos en situaciones prolongadas siguen ocupando viviendas hacinadas y en ruinas, a menudo con una falta de garantías sobre su propiedad. Los programas de ayuda a la vivienda existentes en Colombia, Georgia y Serbia no han provocado que se generalice la adquisición de una vivienda permanente.

Los medios de subsistencia constituyen un factor clave para la integración local. Cuando son desahuciados (proceso que se ha hecho más fácil dada la falta de garantías sobre la propiedad), los desplazados internos del sur de Sudán también pierden sus cultivos y el acceso a sus medios de subsistencia. En Uganda resulta complicado entrar en los programas de medios de subsistencia, ya que la mayoría están dirigidos solamente a las zonas de retorno. En 2010 una encuesta indicaba que los desplazados internos en Serbia son el doble de propensos a estar desempleados que sus vecinos no desplazados.

Una diferencia entre las situaciones de desplazamiento representadas en estos seis estudios es la actitud de la comunidad de acogida hacia los desplazados internos. Al principio la gente de Uganda era hospitalaria pero poco a poco se han ido cansando de acogerlos. Sin embargo, los miembros de la comunidad de acogida y los desplazados internos de Burundi y Georgia declararon que siempre han tenido una relación amistosa y que los matrimonios entre personas de uno y otro colectivo son comunes. Los desplazamientos internos en Colombia han provocado una mayor presión sobre los recursos; los gobiernos locales estaban dispuestos a acoger a los desplazados internos pero suelen carecer de capacidad para absorberlos. Las autoridades locales resultan esenciales a la hora de facilitar la integración local pero es demasiado frecuente que los

gobiernos locales reciban órdenes del Gobierno central de ofrecer servicios a los desplazados internos sin enviar la correspondiente provisión de fondos. Es necesario que se acepte políticamente la necesidad de crear los instrumentos jurídicos, políticos y programáticos que permitan la integración local con el fin de garantizar que los desplazados internos que viven en comunidades de acogida se sientan seguros, tengan acceso a los servicios y reciban el apoyo necesario.

Los factores de desarrollo como los derechos de propiedad, los medios de subsistencia, los servicios y la gobernanza resultan cruciales para que los desplazados internos sean capaces de integrarse a nivel local. Estos estudios hallaron que las organizaciones de desarrollo se encuentran implicadas en las situaciones de desplazamiento interno pero no en la medida necesaria. La mayoría de las agencias observaron cómo en Uganda existe una importante desconexión entre la ayuda humanitaria y los programas de transición y desarrollo. Lo ideal sería que los programas de recuperación temprana trataran la deficiente adjudicación de tierras reforzando los sistemas jurídicos y de gobernanza, y apoyando las intervenciones en lo que a medios de subsistencia se refiere antes de que empiecen los retornos. Las organizaciones de desarrollo como el Banco Mundial y USAID han destinado una cantidad importante de fondos a los desplazados internos de Georgia, aunque éstos han ido a parar principalmente a los nuevos desplazados en lugar de a la gente que vive en una situación de desplazamiento prolongado. En Burundi, el PNUD ha llevado a cabo estudios socioeconómicos de los asentamientos de los desplazados internos en tres provincias para ayudar a los más vulnerables a hallar soluciones sostenibles y duraderas, y en Colombia, organizaciones como el Banco Interamericano de Desarrollo han asumido algunas de las cuestiones que afectan a los desplazados internos.

Pero generalmente la transición de la ayuda de emergencia no es fluida.

No debería considerarse que la integración local y el retorno son soluciones que se excluyen mutuamente. Se puede animar a los desplazados internos a integrarse a nivel local y al mismo tiempo a que conserven la posibilidad de regresar a sus hogares algún día, cuando las condiciones lo permitan. Puede que algunos gobiernos se muestren más receptivos hacia la integración si se les presenta como una medida provisional o temporal, aunque parezca que existe una contradicción entre los términos integración “provisional” y soluciones duraderas.

Los desplazados internos tienen derecho a una solución duradera. Dadas las dificultades de retorno en muchas zonas, es necesaria una mayor atención y apoyo a la integración local como alternativa viable para muchos de los desplazados internos de todo el mundo, que viven en situaciones de desplazamiento prolongado. Los desplazados internos deben tener la oportunidad de continuar con sus vidas.

Elizabeth Ferris (eferris@brookings.edu) es codirectora del Proyecto Brookings-LSE sobre desplazamiento interno (www.brookings.edu/lang/spanish.aspx?sc_lang=es) y Kate Halff (kate.halff@nrc.ch) es jefa del Observatorio de Desplazamiento Interno del Consejo Noruego para los Refugiados (www.internal-displacement.org).

Encontrará más información sobre el seminario en: www.internal-displacement.org/thematic/durable-solutions

1. Véase el informe del Seminario de Expertos sobre Desplazamiento Interno Prolongado, junio de 2007 www.brookings.edu/tp/projects/idp/conferences/20070622.pdf
2. IASC Marco de soluciones duraderas para los desplazados internos <http://tinyurl.com/IASCDurableSolutions-sp>
3. El informe del seminario se encuentra disponible en: <http://tinyurl.com/IDMC2011-localintegration-sp> Los seis estudios se encuentran disponibles [solo en inglés] en: <http://tinyurl.com/Brookings2011casestudies>
4. Desde julio de 2011, el Estado independiente de Sudán del Sur.

Consejo Internacional Editorial de RMF

Los miembros del consejo actúan a título personal y no representan necesariamente a sus instituciones.

Diana Avila
Diálogo Sudamericano

Paula Banerjee
Mahanirban Calcutta Research Group

Nina M Birkeland
Consejo Noruego para los Refugiados

Mark Cutts
OCHA

Eva Espinar
Universidad de Alicante

Rachel Hastie
Oxfam GB

Lucy Kiama
Consortio para los Refugiados de Kenia

Khalid Koser
Centro de Ginebra para
Política de Seguridad

Amelia Kyazze
Cruz Roja Britannica

Erin Mooney
Consultor independiente

Dan Seymour
UNICEF

Vicky Tennant
ACNUR

Richard Williams
Consultor independiente

Roger Zetter
Centro de Estudios sobre Refugiados

Las nuevas tecnologías ¿son siempre una mejora?

Lisbeth Pilegaard

Las personas afectadas por una crisis humanitaria — si tienen "suerte" — serán objeto de una serie de procesos como evaluaciones de sus necesidades sectoriales, inscripciones, distribución, seguimiento de la asistencia humanitaria, etc. ¿Y si todo esto se pudiera concentrar rápidamente en listas de beneficiarios, validadas y a prueba de corrupciones, con registro de sus derechos a través de programas, además de sus niveles de consumo y participación? Imagine una única tarjeta con datos biométricos, información acerca de otros miembros del hogar y su derecho a la vivienda, al agua, a la sanidad, a la educación... Y simplemente imagine que esa tarjeta también contuviera datos acerca de cuántas distribuciones o transferencias de efectivo se hubiesen recibido hasta la fecha, de si los niños estaban o no desnutridos y de si se les había vacunado o asistían a la escuela. Esto permitiría que la ayuda fuera personalizada para cada familia, permitiría a los beneficiarios controlar sus derechos globales y determinar su uso, ofrecer una asistencia humanitaria más eficiente y sobre todo, menos evaluaciones.

Se supone que la tecnología mejora nuestra capacidad colectiva para reconocer, describir, coordinar, aportar recursos y dar respuestas a personas afectadas por crisis. Pero el entorno de ayuda resulta crucial. La tecnología ha de ser más que buena, fácil de usar y sólida; tiene

que poder adoptarse de forma que resulte útil a la hora de crear nuevas habilidades comunes. Si cada uno utiliza tecnologías de distinto tipo los resultados pueden ser peores que si no se hubiese producido ningún desarrollo tecnológico en absoluto. Como cuando se probaron varios sistemas de registro digital inmediato y con biometría (también por parte del Consejo Noruego para los Refugiados). Muchas de las evaluaciones de dichas tecnologías resultaron positivas pero ¿dónde se encuentran actualmente? Ninguna agencia tiene poder para decir "Adoptaremos esta tecnología y no la otra y la utilizaremos todos". No existe el importantísimo poder de decisión necesario para que el mundo de la ayuda humanitaria establezca unos estándares tecnológicos comunes.

Las Naciones Unidas parecen ser la opción obvia para el desarrollo de estándares tecnológicos debido a su poder de convocatoria. Una agencia de la ONU debería asumir este rol de manera explícita, garantizar sus competencias y obtener legitimidad en un proceso participativo abierto que pueda ser seguido por las partes interesadas mientras se van haciendo pruebas para su adopción y difusión.

No dejemos de inventar e innovar. Sigamos trabajando en una tecnología adecuada: una tecnología que pueda ser respaldada y

mantenida donde trabajemos y que aporte valor y nuevas oportunidades, una tecnología diseñada para trabajos reales, que de verdad sean necesarios en nuestro campo de operaciones. Impliquemos a los verdaderos trabajadores humanitarios y a los beneficiarios en las especificaciones y el diseño del producto.

Pero no debemos dejar que la tecnología se convierta en una barrera para contactar y comunicarnos con las personas que necesitan protección y asistencia. Nos arriesgamos a que, en su lugar, nos separe de la gente con la que y para la que queremos trabajar. Los mayores logros tecnológicos — como pudiera ser la vigilancia a distancia, por poner un ejemplo — podrían debilitar nuestro propósito al permitirnos estar físicamente ausentes. La acción humanitaria consiste también en la proximidad, la compasión y la solidaridad, al mismo tiempo que se atestiguan y documentan los casos de violación de derechos.

Este breve artículo es un extracto de una presentación realizada durante la DIHAD (Feria y Conferencia Internacional de Dubai sobre Ayuda Humanitaria y Desarrollo) que se celebró en Dubai en marzo de 2011, y que se centró en las 'Nuevas tecnologías' (www.dihad.org). Lisbeth Pilegaard (Lisbeth.Pilegaard@nrc.no) es jefa de apoyo técnico del Consejo Noruego para los Refugiados (www.nrc.no).

