

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 subscriptores), 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 — 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. Cogler, 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.

