

GUÍA A LA VIRTUALIDAD:

Una caja de herramientas para la nueva normalidad

cries 



Andrei Serbin Pont
Constanza Boettger
(Eds)

Serbin Pont A y Boettger, C (Eds). (2021) Guía a la virtualidad: Una caja de herramientas para la nueva normalidad. Coordinadora Regional de Investigaciones Económicas y Sociales.

1a edición

© 2021, Ediciones CRIES.

Ediciones CRIES (Coordinadora Regional de Investigaciones Económicas y Sociales)

Lavalle 1619 Piso 9º Ofic. A

(1048) – Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Tel./Fax (54 11) 43 72 83 51

info@cries.org / www.ries.org



Esta publicación contó con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores de Noruega .



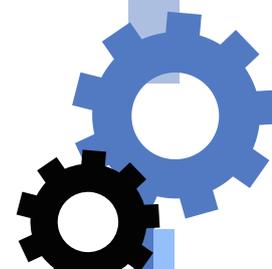
Embajada de Noruega

Bogotá

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

ÍNDICE

<i>Introducción a la virtualidad</i> - CRIES	4
<i>Talleres ágiles en la “nueva virtualidad”</i> - Ana Bourse	5
<i>Conexiones virtuales y redes de la sociedad civil</i> - Aura Patricia Orozco Araújo y Diana Patricia Santana Jiménez	15
<i>Guía de seguridad online</i> – Jorge Litvin	22
<i>Investigaciones Digitales de Fuente Abierta: OSINT vs. OSI</i> - Giancarlo Fiorella	28
<i>Buenas prácticas en el diseño de una estrategia de comunicación en el ámbito de la sociedad civil</i> - Lucía Belén Rossi, Martina Sanz y Ana Julieta Landaita	32
Experiencias regionales	
<i>Foro Cúcuta – una experiencia latinoamericana y caribeña que aprendió a navegar la pandemia</i> – Andrei Serbin Pont, Constanza Boettger y Celeste Ronzano	41
<i>Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela. Una experiencia de diplomacia ciudadana mediada por tecnologías de la información</i> – Martha Márquez y Santiago Encinales	46
<i>En Venezuela, “todos viven en Whatsapp”</i> – Luz Mely Reyes	52
Experiencias Extrarregionales	
<i>Adaptación de las Organizaciones de la Sociedad Civil a la pandemia del COVID-19 – El caso de GPPAC África Oriental y Central</i> - Patrick Bwire	58
<i>Educadores dedicados a la paz convierten los desafíos en potenciales de crecimiento y cambio positivo</i> - Biljana Lajović and Tatjana Popović	64
Guía de herramientas online	71



Introducción a la virtualidad

CRIES

Al escribir estas palabras en Argentina llevamos 423 días desde el inicio de la cuarentena por COVID-19 en marzo 2020. Es un año, dos meses y 23 días desde que nuestra forma de vivir cambió radicalmente. Estos números claramente varían de país en país, pero las experiencias y las lecciones aprendidas durante este año de turbulencia global no son muy diferentes entre sí. Al igual que el resto del mundo tuvimos que adaptarnos a un nuevo contexto que afectaba todos los aspectos de nuestra vida, y el ámbito laboral no fue la excepción. Como organización de la sociedad civil, CRIES se enfrentó a un escenario nunca antes imaginado: la imposibilidad de viajar, el fin (temporal) de las reuniones cara a cara, y ser testigos de la instrumentalización de la pandemia por diversos actores estatales para continuar corroyendo y reduciendo los espacios cívicos. Como red regional con presencia en toda América Latina y el Caribe escuchamos de nuestros miembros los relatos sobre cómo la pandemia afectó a nuestra región: pérdida de amigos y colegas a causa del COVID-19, colapso económico y social, crisis financieras y operativas de organizaciones, y la imposibilidad de muchos de continuar trabajando en condiciones de virtualidad. El escenario era dantesco. Por suerte, tanto el Comité Ejecutivo de CRIES como la Junta Directiva, el Consejo Académico y la red de CRIES en general, está compuesta por personas e instituciones que llevaban décadas dedicados a contribuir a la construcción de la resiliencia. Y además, estaban motivados de encarar los desafíos pandémicos y asegurar que el trabajo por el mejoramiento de nuestras sociedades no se detuviese. Esta labor no hubiera sido posible sin los socios maravillosos con los que cuenta CRIES, dentro de los que queremos destacar a nuestros amigos del Stanley Center for Peace and Security. También agradecemos el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores de Noruega para la elaboración, publicación e impresión de esta Guía. En 2020 nos tocó adecuarnos a la virtualidad, aprendiendo por medio de experiencias (buenas y malas). Fue aprender a andar en bicicleta nuevamente pero hoy, observando lo que ha sido el año pasado, estoy orgulloso de lo logrado: en buena parte pudimos transicionar a la virtualidad y ser efectivos y eficientes en ello. Claro, hay cosas de la presencialidad que no se pueden reemplazar, pero nuestro trabajo y el de nuestros miembros no se ha detenido. Y es eso lo que queremos compartir con ustedes hoy aquí. Queremos ofrecerles una suerte de caja de herramientas que les permita seguir enfrentando este contexto pandémico propenso a la virtualidad. No solo con el objetivo de encarar los desafíos actuales, sino también para construir resiliencia de cara a un mundo que cambia rápida e inesperadamente. No sabremos qué nos deparará el mañana, y por ende nuestra mayor fortaleza será nuestra capacidad de adaptación ante lo desconocido.

Andrei Serbin Pont

Director de CRIES

Talleres ágiles en la “nueva virtualidad”

Ana Bourse*

El presente capítulo tiene como objetivo compartir, a partir de la experiencia, una serie de recomendaciones metodológicas y prácticas, en la confianza de que puedan hacer más fluida y efectiva la comunicación, la reflexión, y la co-creación en procesos colaborativos y talleres basados en un entorno digital. Esta contribución adquiere particular sentido a partir de la declaración por parte de la Organización Mundial de la Salud, de la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2, y de las medidas de distanciamiento social adoptadas como forma de prevención de contagios.

La irrupción del COVID-19, además de las consecuencias sociales y económicas que se han evidenciado, también ha generado cambios en el ámbito laboral, para el cual algunos sectores, como consecuencia del desarrollo de las TICs (tecnologías de la información y la comunicación) y el avance de los procesos de digitalización, estaban mejor preparados para lo que se llama “teletrabajo”.

Si bien hay posiciones diferentes con respecto a si la irrupción de la pandemia constituye o no un “cisne negro” (Taleb, 2010), un acontecimiento invisible o impensado (Badiou, 2013: 21-23) o un “rinoceronte gris” (Wucker, 2016) para el que nadie se preparó, en cualquier caso, la pandemia ha desencadenado la transformación de ciertos aspectos de la vida cotidiana que aportaban certezas, y que moldeaban, por ejemplo nuestras relaciones tanto personales como laborales. En el caso de las organizaciones y redes de la sociedad civil (OSC), el nuevo contexto, pone de relevancia la necesidad de adaptación, de reformular estrategias, y de usar la tecnología para poder seguir adelante con sus proyectos y su trabajo interno. En pocas palabras, se ha visto en la obligación de adoptar la piel de un cartógrafo, entendiendo a la cartografía como la define Rolnik (1989), como el “diseño que acompaña y se hace al mismo tiempo que los movimientos de transformación del paisaje”. El trabajo de las OSC ocurre principalmente en el terreno; y a pesar de que, en los años pasados, puedan haberse realizado actividades a través de la virtualidad, la situación actual representa una experiencia que desafía la presencialidad como forma colectiva de trabajo, y un desplazamiento a un nuevo espacio donde construir subjetividades.

La riqueza del intercambio cara a cara se ve momentáneamente suspendida, especialmente cuando los participantes se encuentran dispersos geográficamente. Se pierden las experiencias inmersivas, y la posibilidad de estar presentes en los lugares que, por su propia historia tienen la capacidad de situar a los participantes en una atmósfera de trabajo distinta a lo que sucede desde el dispositivo a través del cual cada cual se conecta desde la (in)comodidad de donde se encuentran. Como contracara, nos vemos desafiados a motorizar otras formas de vincularnos en una “nueva virtualidad”, de “estar con otros”.

En este marco, hay que optimizar el uso de las herramientas y aplicaciones tecnológicas, como las que se incluirán en capítulos posteriores de esa guía, y las buenas prácticas que han surgido por parte de quienes ya han acumulado experiencia facilitando esos encuentros virtuales. El uso de las TICs, no es nuevo, pero sí lo es el protagonismo que han adquirido en este contexto inusual. La necesidad de su incorporación a la vida diaria, amplió brechas ya existentes, y dejó al descubierto otras, pero también ha posibilitado formas creativas de realizar actividades que sólo podían pensarse bajo la modalidad sincrónica y cara a cara. A través de las pantallas, también es posible tener procesos participativos y colaborativos eficientes.

*Ana Bourse es licenciada en Relaciones Internacionales. Actualmente se desempeña como consultora independiente. Se desempeñó entre el 2017 y 2019 como Asesora de la Secretaría de Derechos Humanos de la República Argentina. Anteriormente, fue Directora Ejecutiva de CRIES, y Representante Regional para América Latina y el Caribe en GPPAC.

Esto último, implica no sólo encontrar las herramientas tecnológicas adecuadas, sino aprender a familiarizarse con ellas. Este aprendizaje lleva su tiempo, no es automático. En este marco, la facilitación de espacios virtuales ayuda a ordenar y agilizar la dinámica de los encuentros virtuales, a partir de una función técnica.

En las próximas secciones, se compartirán una serie de buenas prácticas, que no pretenden ser excluyentes ni exhaustivas, pero que esperan sirvan de guía para fortalecer las habilidades de quienes quieran iniciarse en la facilitación, o de quienes habiéndola ejercido de manera presencial, quieran conocer algunos tips para los desafíos de hacerlo a través de una pantalla. Los talleres a los que se hará referencia, tienen dos características principales. Se trata de actividades:

- **Virtuales** - a través de una plataforma digital y herramientas complementarias de colaboración en línea; y
- **Sincrónicas** - los participantes tienen la posibilidad de interactuar con otros “en vivo”. Todos están inmersos en la actividad en el mismo momento, generando una dinámica grupal, y colaborativa.

FACILITAR LA NUEVA VIRTUALIDAD

La “facilitación” es una habilidad que se aprende mediante el conocimiento de algunas herramientas, principios y, fundamentalmente, a partir de la práctica. Los facilitadores tienen la función de guiar un proceso grupal, para asegurar que se alcancen los objetivos que se han planteado, y que lo hagan mediante una participación activa y una comunicación eficiente. Es por esto, que tanto en tiempos de presencialidad como en la virtualidad, la planificación ocupa un lugar central, y la base de esta planificación está dada por las “4P”:



Sin embargo...

La gran parte de lo que hacemos físicamente en un taller no tiene un correlato automático en un salón donde los participantes se encuentran de forma remota. Aparecen factores que complejizan y hacen más desafiante la facilitación.

¹ El 11 de marzo de 2020, el Director General de la OMS, en una rueda de prensa sobre el COVID-19, expresó que “hemos llegado a la conclusión de que la COVID-19 puede considerarse una pandemia”.

² Concepto acuñado por Nassim Taleb. Se refiere a un suceso no imaginado y tenido por imposible.

³ Alain Badiou define un acontecimiento como aquello que “hace aparecer cierta posibilidad que era invisible o incluso impensable” y va a “transformar en una posibilidad aquello que fue declarado imposible”.

⁴ El término de “rinoceronte gris” al que hace referencia Michele Wucker por primera vez en sel 2016, da cuenta de peligros evidentes, altamente probables, con una alto nivel de impacto, pero que son sistemáticamente ignorados. No son sorpresas aleatorias, sino que ocurren luego de haber tenido evidencia y advertencias de su probable irrupción.

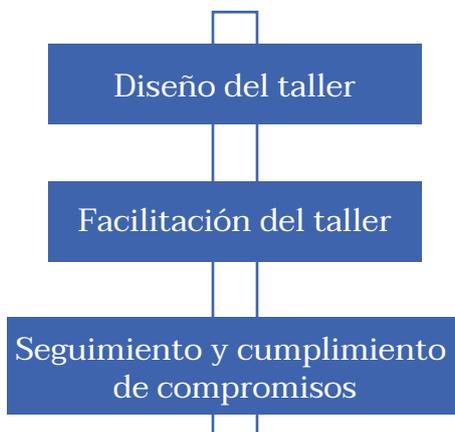


A pesar de esto...

Con una planificación más creativa y precisa, se puede lograr que los talleres y reuniones virtuales sean tan o más productivos que los presenciales.

BUENAS PRÁCTICAS PARA EL DISEÑO Y CONDUCCIÓN DE UN TALLER VIRTUAL

La preparación de la facilitación de un taller virtual se enfoca en tres momentos metodológicos:



Cada etapa requiere un diseño, habilidades personales y herramientas diferentes.

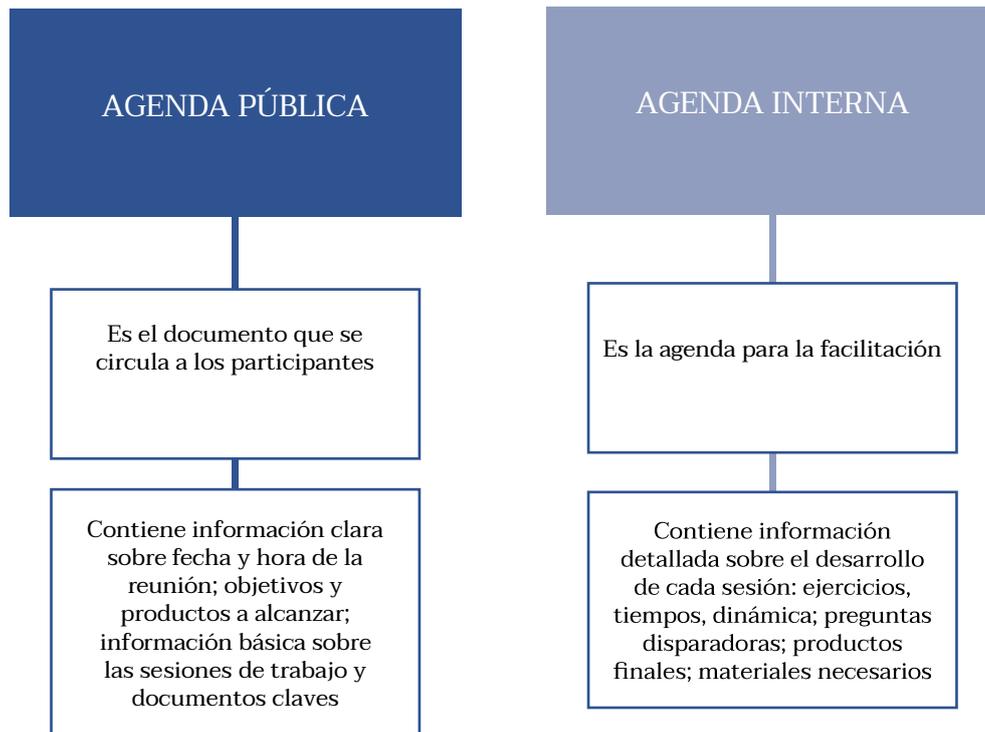
Antes del taller	Exploración previa de las 4Ps	Diseño de agenda pública e interna	Preparación de materiales y ejercicios	Envío de documentos y URLs al grupo	Práctica previa
Durante el taller	Sesión de prueba de conectividad	Uso de habilidades no estructuradas	Técnicas estructuradas	Participación e inclusión	Productos y próximos pasos
Después del taller	Evaluación del taller	Selección de herramientas de trabajo	Ejecución de compromisos		

-ANTES DEL TALLER-

Este será el punto de partida para el armado del diseño, es decir, de lo que será el plan maestro del taller. Co-crear la agenda detallada con los coordinadores de la actividad, nos asegura gran parte del éxito. Para esto, es necesario que tenga un buen balance de tiempos, dinámicas y técnicas planificadas.

Recomendaciones útiles:

- Reunirse con los coordinadores del proyecto, para conocer el proyecto en que se inscribe la iniciativa, los objetivos específicos a alcanzar, los productos que se esperan obtener, y el perfil de los participantes (nivel de conocimiento sobre el tema, ubicación geográfica, edades, y/o cualquier información que resulte relevante).
- Definir el número de participantes para el taller, dado que de eso dependerán las dinámicas de trabajo y los tiempos asignados a las mismas. De acuerdo con la experiencia recogida, no deberíamos exceder el cupo de entre 15 y 20 personas, si se busca mantener activos a todos los participantes.
- Conformar el equipo de facilitación. Siempre es recomendable que haya un facilitador principal y un co-facilitador o productor, que apoye su rol en cuestiones más vinculadas a la tecnología, que esté atento/a a las consultas por chat, participe como apoyo en los grupos de trabajo y asista en todo lo necesario al facilitador.
- Elaborar las agendas del taller. Al igual que en una actividad presencial, es importante elaborar dos documentos. El primero, es la agenda pública, con la información básica para los participantes; y la segunda, es la agenda interna para el equipo facilitador, donde se detalla el paso a paso del taller: los tiempos, dinámicas de trabajo, preguntas disparadoras, ejercicios rompehielo, energizers, cortes, y toda la información estructurada que necesitará el equipo a cargo de conducir los diferentes módulos.



- En cuanto a la duración de la actividad, lo primero que hay que decidir es si la agenda se concentrará en una sólo jornada de 6 o 7 horas, con cortes cada hora, para no perder la fluidez del taller; o si es más conveniente dividir la actividad en tres mañanas o tardes de no más de 3 horas, con un corte cada día. Ambas opciones tienen pros y contras, que deberán evaluarse caso a caso, según factores específicos inherentes a las posibilidades de conectividad, el propósito del taller, y el perfil de los participantes. Asimismo, recordar que es más difícil mantener la atención de los participantes en entornos virtuales. Por lo tanto, cada sesión debería extenderse una hora como máximo.
- Asignar suficiente tiempo para los cortes, de tal manera que los participantes puedan entablar conversaciones informales, moverse, y recuperar energía para las siguientes sesiones.
- Balancear la agenda entre sesiones plenarias y tiempo para el trabajo en grupos; y pensar en las técnicas estructuradas que se necesitarán para lograr los productos esperados (matrices, ejercicios de ideación, votaciones, etc.)
- Pensar ejercicios rompehielos, y algunos energizers, que suban la energía general del grupo.
- Prever buffers para cuestiones técnicas, y convocar a los participantes 15 minutos antes de la hora prevista, para poder conectarse a tiempo al taller.
- Asignar tiempo de la primera sesión para presentación de las herramientas visuales y de comunicación que se usarán, antes de dar comienzo al desarrollo de la agenda de trabajo.
- Elegir las herramientas de comunicación. Existe un amplio número de aplicaciones para trabajar con grupos de manera tan creativa, entretenida y ágil. Por eso, es clave no sólo elegir aplicaciones amigables visualmente, sino aquellas con las que el facilitador se sienta más cómodo. Esto contribuye a una facilitación más eficiente y efectiva.

Elegir 2 tipos de herramientas tecnológicas complementarias, dado que todavía no hay ninguna que reúna todas las funciones necesarias:

Herramienta de comunicación

Es la plataforma que permite hablar en conferencia con los participantes, (como por ejemplo, Zoom, Teams, Google Hangouts, etc.) Chequear que sea compatible con la herramienta digital para ideación y trabajo colaborativo.

Herramienta para ideación y colaboración en línea

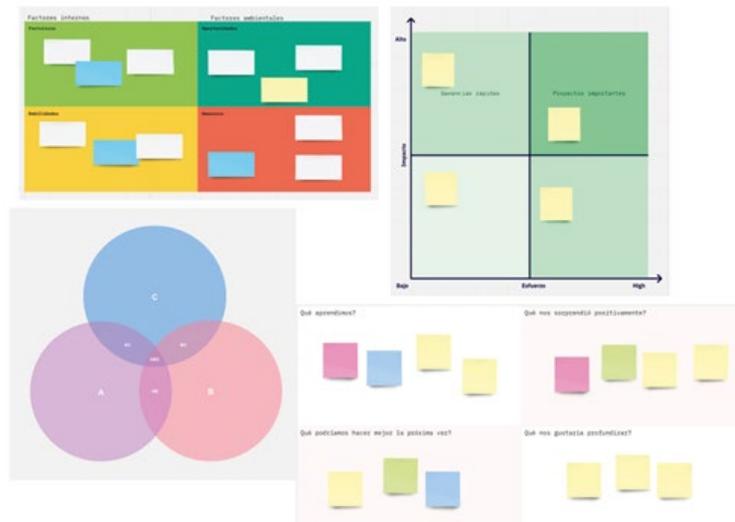
- Se trata de aplicaciones que simulan una pizarra en blanco, en la que es posible armar templates, poner post-its, y trabajar en línea de manera conjunta. Hacen posible replicar lo que habitualmente se lleva en papel a los talleres, y se cuelga en las paredes del salón.
- La mayoría de las utilizadas habitualmente, como Mural o Miro, Google JamBoar, son algunas de las cuales poseen alternativas pre-diseñadas para la facilitación, y se integran bien con Zoom o con Teams.

En cuanto a plataformas de comunicación, Zoom es de las preferidas, por algunas ventajas:

- El límite con respecto a la cantidad de participantes es muy alto.
- Tiene una función de rotafolio digital, donde se pueden agregar imágenes o escribir comentarios.
- Tiene un chat para responder preguntas en paralelo.
- Permite grabar el taller y compartirlo después con quienes no hayan estado presentes.
- Admite compartir pantalla e interactuar con otras aplicaciones para la generación de ideas y la colaboración.
- Tiene la posibilidad de activar breakout rooms, para el trabajo en sub-grupos en diferentes espacios virtuales. Los facilitadores pueden entrar y salir de los grupos cuando lo deseen; y se puede enviar anuncios simultáneamente a todos los grupos.

En cuanto a las herramientas colaborativas, brindan un espacio de trabajo digital, que ofrece la posibilidad de crear, o adaptar macros pre-establecidos de una gran variedad de técnicas estructuradas. Algunas como Mural y Miro, hacen más atractiva la experiencia virtual.

- Preparar las herramientas visuales en las aplicaciones elegidas. Si la aplicación tiene templates, puede optarse por adaptar lo que ya existe. Miro y Mural tienen un amplio abanico de posibilidades en este sentido, como matrices para priorización, líneas de tiempo, escalas de Lickert, votaciones, mapas mentales, análisis P.E.S.T., y muchas opciones más para el desarrollo de ideas, análisis y planificación estratégica. Pueden consultarse diferentes portales de facilitación para obtener nuevas ideas para adaptar, o realizar cursos en línea, que aporten nuevas técnicas y ejercicios, como por ejemplo, *LEGO®SERIOUS PLAY®*, o *FUTOUR*.
- Sólo hay que recordar el “para qué” y elegir bien el “cómo”.



- Confeccionar un documento explicativo de herramientas digitales a utilizar y cómo ingresar a las mismas, para que no haya demoras el día del taller. De esta manera, los participantes ya habrán instalado en sus dispositivos lo necesario para conectarse, y podrán familiarizarse de antemano con las aplicaciones.
- Preparar una lista de canciones para momentos de trabajo individual, o para los cortes entre sesiones. La música es cohesiva y ayuda a que los participantes sientan que están en un lugar compartido.
- Armar reglas de etiqueta virtual o “Netiquette” para ordenar la interacción. Son las reglas de cualquier taller presencial, sólo que se agregan algunas consideraciones para el entorno virtual. Por ejemplo:



Se recomienda tener tarjetas que señalicen cuando hay algún problema: “Micrófono silenciado”, “Ruido de fondo”, o cualquier otra indicación útil.

- Enviar la agenda y todos los documentos a los participantes. De esta manera, podrán leer todo detenidamente e imprimir lo que consideren útil. En la virtualidad no se pueden repartir copias como cuando estamos en el mismo salón.
- Hacer una prueba piloto antes del taller. La virtualidad requiere más práctica que un taller cara a cara, para que fluya el manejo de las TICs. Asegurarse, si hay presentadores o cofacilitadores, de que ellos practiquen también.
- Materiales para el taller. Varios de los elementos que llevamos en el bolso de facilitación, tales como notas autoadhesivas, marcadores, relojes, cinta, tijeras, hojas, pierden importancia en la virtualidad, aunque algunos facilitadores utilizan medios analógicos, que después se suben digitalmente al espacio de trabajo.

Mientras algunos elementos se vuelven obsoletos, otros se convierten en indispensables, como por ejemplo:

- Teléfonos para subir fotos, y tener alternativa de conexión.
- Auriculares con micrófono integrado, para bloquear el ruido ambiente al máximo posible.
- Dos monitores, para que haya una vista permanente del grupo en uno, y el espacio de trabajo virtual, en otro.
- Temporizador o reloj digital para ajustarnos al tiempo.
- Café, bebidas y bocadillos, para los descansos.
- Papel y marcadores... ¡no se sabe cuándo pueden necesitarse!

-DURANTE EL TALLER-

Esta es la etapa de conducción del taller, de poner en práctica todo lo diseñado, así como las habilidades propias.

¿Qué se recomienda hacer?

- Usar ropa o algún elemento que permita a los participantes distinguir rápidamente al facilitador (algo de color o con rayas).
- Anticiparse a la conexión para hacer una prueba de cámara, sonido y del fondo que verán los participantes (tiene que verse profesional).
- Al comienzo del taller, tomar unos minutos para presentar las herramientas técnicas que se usarán.
- Pedir a todos que se respeten las reglas de convivencia virtual y dejar permanentemente sus cámaras prendidas.
- Los participantes pueden tener su café, bebidas y snacks, para no tener que alejarse de la sesión para buscarlos.
- Mantener siempre la mirada a la cámara, que es equivalente a mirar a los ojos. De lo contrario, los participantes pueden sentir que no hay conexión y que no es de interés lo que están diciendo;
- Implementar técnicas de escucha activa, parafraseo, resumir, todo lo que haría un facilitador en un taller presencial.
- Recordar ser inclusivos y utilizar los icebreakers para crear un espacio confortable y seguro para el grupo, en el que puedan compartir y participar libremente.
- Usar la música cuando haya oportunidad.
- Usar el reloj para chequear el tiempo.
- Marcar bien la transición entre bloques de la agenda.
- Hacer preguntas al azar a los participantes, para que permanezcan atentos.
- Fomentar el diálogo o el trabajo en equipos, en lugar de largas exposiciones.

- El manejo del tiempo es uno de los puntos más complejos. Recordar que en entornos virtuales, todo lleva más tiempo, por lo tanto, por momentos, habrá que ser flexible. No obstante esto, tomar en cuenta que, si la actividad no dura la jornada completa, es probable que los participantes tengan agendadas otras reuniones, con lo cual se deben respetar los horarios de inicio y finalización.
- Los descansos son tan esenciales como los módulos de trabajo. Sirven para estirar el cuerpo, relajar la mente, hablar con otros informalmente. No saltar estos momentos en pos de terminar antes la sesión o el taller.

-DESPUÉS DEL TALLER-

Una vez terminado el taller, y acordados los siguientes pasos, en base a los compromisos de los participantes, la continuidad se dará a través de reuniones programadas con los grupos de trabajo, y podrá hacerse de manera sincrónica o asincrónica, utilizando otras aplicaciones, como Slack, Trello, Google Drive, One Drive, Survey Monkey, Dropbox, según lo que se requiera (co-crear documentos, hacer seguimiento de progreso, cuestionarios y encuestas, votaciones, y otros).

Para futuros talleres, recordar:

- Descartar aquello que no funcionó
- Generar nuevas ideas, y
- ¡Mantener lo que funcionó bien!

COMENTARIOS FINALES

Cada facilitador se basa en sus habilidades y en la experiencia adquirida. Es por esto que lo anterior tiene la vocación de ser sólo una guía, no exhaustiva, de algunas buenas prácticas. Seguir como una receta las reglas de facilitación, no necesariamente lleva, en la nueva virtualidad, a ganar la batalla contra el aburrimiento, la falta de atención o las dificultades técnicas. Hay que esforzarse en buscar, creativamente, cómo inclinar la balanza en nuestro beneficio.

La facilitación lleva esfuerzo, dedicación, una alta tolerancia a la frustración, dado que no pueden controlarse todos los factores, especialmente cuando hablamos de tecnología. Y las personas, que son el centro de estos procesos, tienen también sus formas de aproximarse a estos nuevos entornos. Algunas se sienten más cómodas que otras de expresar sus ideas a través de una pantalla, con una cámara y sin poder generar un vínculo con los demás; o tienen más capacidad de atención.

Sin embargo, no hay que olvidar que las TICs también hacen posible un trabajo colectivo, que, de otro modo, no sería posible en esta realidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANZORENA, Oscar (2012). El arte de comunicarnos. Conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva. Buenos Aires: Ediciones Lea.

BADIOU, Alain (2013). La filosofía y el acontecimiento: Con una breve introducción a la filosofía de Alain Badiou. Buenos Aires: Amorrortu.

BOURSE, Ana y KAUFMAN, Edy (2014). De socios en conflicto, a socios en la paz. Métodos y estrategias para transformar las diferencias en oportunidades para beneficio de todos. Buenos Aires: CRIES/ICARIA Editorial.

CHAMBERS, Robert (2002). Participatory Workshops: A Sourcebook of 21 Sets of Ideas and Activities. London: Sage Publications.

MILET, Paz y BONILLA, Adrián (eds.) (2020). “Mensaje del Director” por Andrés Serbin, en Pensamiento Propio 52. Julio-Diciembre 2020/Año 25. CRIES. Disponible en: <http://www.cries.org/wp-content/uploads/2021/01/PP52-preliminar-1.pdf>

GRAY, Dave; Sunni BROWN y James MACANUFO (2010). Gamestorming. A Playbook for Innovators, Rulebreakers, and Changemakers. Sebastopol: O’Reilly.

KANER, Sam et al. (2007). Facilitators Guide to Participatory Decision-Making . San Francisco: John Wiley and Sons Inc.

LEONELLI, Andrea; SEGUNDO, S.; y SILVA, F.(posteado en 2020). “De lo presencial a lo virtual. Consejos prácticos para reinventar experiencias de aprendizaje en talleres. Guía Práctica”. BID: https://indesvirtual.iadb.org/pluginfile.php/596868/mod_resource/content/1/De%20lo%20presencial%20a%20lo%20virtual%20Consejos%20pra%CC%81cticos%20para%20reinventar%20experiencias%20de%20aprendizaje%20en%20talleres%20%20.pdf

OLGUIN, Pablo; MELASECCA, M.H., SEGUNDO, S. y SILVA, F. (posteado en 2020). “Buenas prácticas para actividades de trabajo en equipo en entornos virtuales”. BID: https://indesvirtual.iadb.org/pluginfile.php/655076/mod_resource/content/2/1-%20Gui%CC%81a%20y%20buenas%20pra%CC%81cticas%20para%20trabajar%20en%20equipo%20en%20entornos%20virtuales.pdf

OMS. Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 del 11 de marzo de 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19--11-march-2020>

ROLNIK, Suely (1989). Cartografía Sentimental: transformações contemporâneas do desejo. Sao Paulo: Estação Liberdade.

SEAGAL, S. y HOME, D. (1990). Individual and Team Empowerment. Tel Aviv: Human Dynamics.

SIBBET, David (2010). Visual Meetings: how graphics, sticky-notes, and idea mapping can transform group productivity. New Jersey: John Wiley & Sons.

TALEB, Nassim Nicholas (2010). The Black Swan. The Impact of the Highly Improbable. Second Edition. London: Random House.

WUCKER, Michele (2016). The Gray Rhino: How to Recognize and Act on the Obvious Dangers We Ignore. London: St. Martin’s Press.

RECURSOS DIGITALES

- MIRO – Tutorial, disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=pULLAEmhSho>
- The BIG BANG Partnership - <https://www.bigbangpartnership.co.uk/resources/virtual-facilitation-tips>
- The Grove: https://www.thegrove.com/workshops_facilitatingVirtualCollaboration.php
- Video de una sátira sobre todo lo que puede salir mal en una reunión virtual: https://www.youtube.com/watch?v=DYu_bGbZiiQ
- LEGO® SERIOUS PLAY®: <https://www.strategicplay.com/free-online-meeting-cards>
- Digital Roam: <https://www.danroam.com/my-books>

Conexiones virtuales y redes de la sociedad civil

Construcción de una propuesta metodológica de planificación estratégica y prospectiva para las organizaciones en tiempos de la crisis Covid-19

*Aura Patricia Orozco Araújo

*Diana Patricia Santana Jiménez

Introducción,

Este capítulo es el resultado del esfuerzo de dos comunicadoras, investigadoras y consultoras en comunicación social y organizacional que, con sus experiencias y conocimientos previos, pretenden compilar en este capítulo lo que ha sido la construcción de un modelo metodológico que permite la construcción de la planificación estratégica para que organizaciones comunitarias, organizaciones sociales o ciudadanas de una manera prospectiva y virtual, respondan a sus misiones y procesos así como al análisis requerido según la autoevaluación de la organización, el fortalecimiento interno y de la proyección de acciones y resultados¹. Este esfuerzo de adaptación metodológica está por supuesto motivado por la búsqueda de un aporte a la resistencia que los colectivos sociales y ciudadanos deben enfrentar ante el implacable contexto actual de la crisis creada por el COVID-19.

Curiosamente esta misma crisis ha permitido generar un alto para la reflexión en múltiples aspectos de la vida humana, productiva, colectiva en las formas de trabajo y de los objetivos organizacionales.

*Aura Patricia Orozco Araújo, comunicadora social, especialista en educación, y doctoranda en Comunicación de la Universidad Nacional de La Plata-Argentina. Ha acompañado a diversas organizaciones en el estudio y desarrollo de la planificación, y sus relaciones sociales y territoriales. Ha realizado estudios sobre los procesos de desarrollo del sector cultural en Colombia, con eje en las políticas públicas sociales y culturales, y la participación colectiva en la construcción de dichos procesos.

*Diana Patricia Santana Jiménez es comunicadora social, magistra en Estudios Comparados, y Doctora en Ciencias Sociales, profesora de medios digitales y sociedad de la información. Ha centrado sus análisis e investigación en el análisis de la gubernamentalidad educativa y la formación de subjetividad, temáticas con las que ha abordado la comprensión de los medios de comunicación, la educación superior y las narrativas en dichos campos especialmente en Colombia.

¹Ambas autoras trabajan unidas en Acción & Comunicación, colectivo profesional que busca brindar asesoría y acompañamiento en planificación estratégica a partir del entendimiento completo de la organización mediante el uso de metodologías y dinámicas sincrónicas y asincrónicas, que permiten comprender, reflexionar, construir y soñar el futuro de su organización desde las perspectivas del sector, el contexto, los públicos y los resultados pronosticados.

[Empty box]

Autoevaluación y fortalecimiento interno

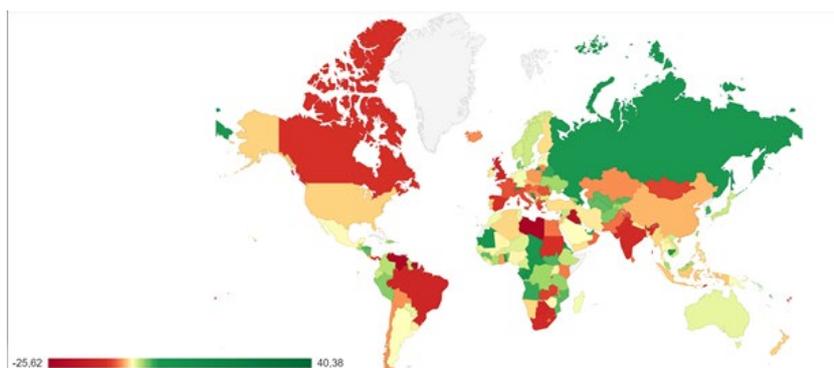
[Empty box]

Prospectiva en el trabajo virtual

[Empty box]

Planificación estratégica en el trabajo de Sociedad civil

Es cierto que los brotes constantes del virus han desnudado y profundizado la crisis económica y social, el aumento de la pobreza, el desempleo, la migración, la desescolarización, y la violencia intrafamiliar como fenómenos que subyacían en la llamada “normalidad” y hoy han afectado a una gran escala de la población, obligando a las organizaciones a re-plantearse y fortalecerse para buscar una mejor y mayor coordinación entre sus colaboradores y sus acciones. Para contrarrestar este difícil panorama, la gran mayoría de países han intentado promocionar políticas económicas que desarrollan planes de asistencia y de protección social al sector empresarial, productivo y social. Esto ha generado a su vez, el aumento del déficit fiscal y una desaceleración económica como lo ilustra la gráfica. En específico, Colombia, la cuarta economía de América Latina, sufrió una semiparálisis debido al confinamiento decretado con un aislamiento obligatorio entre marzo y agosto de 2020. El déficit fiscal proyectado para el país este año (2021) será del 8,6 % del PIB, el más alto en la historia económica, que, con menores recursos provenientes del plan de austeridad, podrían hacer que este déficit pase del 10 % del PIB. Esta misma situación la viven otros países que se verán obligados a asumir nuevas deudas, como lo proyecta el Fondo Monetario Internacional, al igual que la proyección de varios años para recuperarse de esta caída global del PIB.



Fuente: <https://datosmacro.expansion.com/deficit>

¿Qué interrelación surge entre una situación global de crisis, una demanda de dinamismo a las organizaciones sociales y un colectivo profesional de asesoramiento en planificación estratégica? Esto es lo que creemos podemos aportar aquí.

A continuación, les presentaremos en un primer momento el contexto de las condiciones tecno-sociales de la propuesta que son resultado de nuestro estudio y análisis, seguido por las bases y los retos incluidos en el contexto de las organizaciones en la particularidad de nuestra región, y finalmente la proyección y cierre de lo que busca constituir esta propuesta para los procesos organizacionales que lo requieran, en medio de las actuales condiciones limitadas, pero que pueden permitir el desarrollo organizacional y comunitario de consolidar la planificación prospectiva y estratégica.

PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN PROSPECTIVA Y ESTRATÉGICA VS BRECHA DIGITAL

“Es necesario tener en cuenta que el estudio particularizado de estas organizaciones ha evidenciado la presencia de determinadas circunstancias, o variables, que condicionan especialmente su funcionamiento, dando lugar a cierta fragilidad organizacional que parecería serle inherente a su propia naturaleza y que en el contexto actual se considera que se han visto agravadas o potenciadas” (Maroscia et Ruiz, 2021).

Al estudiar el contexto organizacional del ámbito social y ciudadano, encontramos que uno de los grandes retos de las organizaciones civiles en Colombia durante la denominada hoy “normalidad” era lograr mantener la movilización y el trabajo a pesar de las constantes amenazas generadas en el periodo de postconflicto, mantener sus proyectos, actividades y comunidades protegidas para lograr el desarrollo de los procesos propios. Se puede pensar que las estructuras organizacionales que ya tenían en sí mismas la constitución de una red fácilmente están adaptadas a las condiciones de un contexto tecnológico definido en el paradigma de la Sociedad Red², así como del hecho que sus miembros se mantengan activos y dinámicos en contextos locales, nacionales o internacionales, que desde el inicio implica conexiones a distancia y usos adaptativos de las tecnologías de la información y la comunicación para su efectivo relacionamiento.

Los esfuerzos de ciudadanos organizados con el apoyo de algunas organizaciones que buscan dar soporte a las iniciativas de asociación, además de la constante construcción de dinámicas propias de encuentro y discusión, deben sortear dificultades planteadas en principio por la brecha digital- acceso, dispositivos, alfabetización de uso- pero que en un contexto de faltas de garantías democráticas, institucionales, laborales y económicas, además de un riesgo latente de seguridad dado el interés de liderar la movilización social, son algunas de las dificultades a los que algunos miembros de la red se ven abocados.

²Asumida aquí como lo propone Manuel Castells una “estructura social compuesta de redes potenciadas por tecnologías de la información y de la comunicación basadas en microelectrónica. Entiendo por estructura social los acuerdos organizativos humanos en relación con la producción, el consumo, la reproducción, la experiencia y el poder, expresados mediante una comunicación significativa codificada por la cultura”. (2007, p. 27)



Falta de garantías
institucionales



Sortear dificultades



Construcción de dinámicas

Finalmente, a esto se suman las limitaciones de acceso y calidad del servicio de energía e internet que vive actualmente la ruralidad y el limitado acceso dados los costos que deben ser asumidos por una economía precaria en muchos casos.

En el siglo XXI vimos llegar una respuesta tecnológica que prometía acortar las distancias que en muchos campos continuaban sin un significativo avance en América Latina. La denominada Sociedad del Conocimiento, y que podría llegar a responder a algunas problemáticas que, en el ámbito social, educativo, y de la democracia afectaban profundamente a comunidades y regiones enteras, alejadas y privadas de información y contacto. *Ya en 2019 vimos esta región ocupar el cuarto lugar en usuarios de Internet y como subregión a América del Sur tener la mayor tasa de penetración de internet (73 % de la población).* Sin embargo, los usuarios se distribuyen de manera desigual en términos socioeconómicos, culturales y geográficos y para la mayoría de la población, los usos de Internet se limitan a las redes sociales y la comunicación. Aún los indicadores de gobierno digital, teleeducación, teletrabajo y telesalud, no avanzaban a ritmos destacados hasta la llegada de la crisis del Covid-19.

Dado el largo periodo decretado en Colombia con medidas de cierre estrictas, el uso de canales digitales tomó impulso y generó el fortalecimiento de los procesos internos de algunas organizaciones, al igual que nuevos relacionamientos al interior y exterior de las mismas. Ello se convirtió en una forma de crear valor.

BASES Y RETOS PARA UNA PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN PROSPECTIVA, ESTRATÉGICA Y VIRTUAL

La planificación prospectiva y estratégica se sintetiza en cinco pasos:

1. Elaborar de un diagnóstico o mapa de actores y relaciones de la organización.
2. Visualizar el futuro de la organización a corto, mediano y largo plazo de manera propositiva.
3. Realizar un análisis situacional de las dinámicas presentes de la organización a la luz de las situaciones futuras visualizadas.
4. Plantear la matriz de estrategias de intervención para alcanzar las situaciones futuras deseadas.
5. Identificar los proyectos estratégicos de la organización en red.



Esta ruta metodológica previamente diseñada, ha sido puesta en práctica, validada y contextualizada de manera presencial en diferentes regiones de Colombia, con actores, instituciones escolares y universitarias, organizaciones no gubernamentales y organizaciones comunitarias. Actualmente la consultora “Acción y Comunicación” está trasladando esta metodología al escenario virtual y de esta manera ha buscado nutrirse de las herramientas digitales para responder a un momento histórico tan particular y limitado en el encuentro físico como lo es la cuarentena generada por la pandemia del Covid 19.

La planificación prospectiva y estratégica implica necesariamente un diálogo de saberes, un encuentro conversacional en el que cada miembro de la organización realiza sus contribuciones y propuestas guiados por una metodología para que esta planificación sea una verdadera construcción participativa, en este sentido se convierte en una narrativa argumentativa de construcción de un mundo compartido (Bruno y Demonte, 2017)

Hace 50 años la planificación enfatizaba la racionalidad en la acción, hoy en día sin descartar la racionalidad en la acción, la planificación se aproxima más o menos a un proceso o una práctica comunicacional en la que se involucra a todos los actores con el fin de conseguir consensos sobre los objetivos a seguir (Lira, 2006)

Si entendemos la planificación como acción comunicativa plena entonces es necesario que la totalidad de los miembros de una organización social puedan:

- Participar de la reconstrucción de las experiencias propias de su organización y su relación en red.
- Propiciar la interacción, participación e implicación de los miembros de la organización.
- Mantener información de manera horizontal para ayudar a generar conocimiento y a tomar decisiones.
- Mantener constantemente el “encuentro conversacional”, el cual se dará a través del intercambio entre los miembros, valorando su aporte al ejercicio colectivo para consolidar los consensos. Así el diálogo se media a través de las expresiones dadas según las consultas a los miembros de la organización.

LOS SOPORTES DIGITALES AL SERVICIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL, LA PLANIFICACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DEL EQUIPO



Una vez estén claros los objetivos de la planificación y del modelo comunicativo que desean los integrantes de una organización, entonces los dispositivos tecnológicos virtuales serán solo el soporte y el canal para que ambas: planificación y comunicación sean posibles. Los dispositivos tecnológicos son herramientas creadas por y para personas que son las que en última instancia ponen la intención en el uso de las mismas y es de dicha intención de donde se derivan fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, ventajas e inconvenientes (Briones, 2017: Pág. 74)

El equipo consultor de “Acción y Comunicación” entiende que el ecosistema digital debe estar al servicio de la cultura organizacional y que por lo tanto debe servir para cualificar las redes de relaciones que requieren los miembros de la organización y superar el contexto de baja conectividad que afecta a algunas regiones, poblaciones y lugares.



Estas herramientas tecnológicas deben:

- Ser asequibles a todos los integrantes de una organización.
- De alta usabilidad con dinámicas de interacción que hagan cotidiana la transmisión de mensajes, imágenes, audios, videos, documentos y formatos que signifiquen que los procesos de formación o uso de lo digital sean sencillos y atractivos.
- Tener (aunque sea momentánea la conexión) una conexión en línea que posibilite la descarga de los formatos que transmitirán sus opiniones e información.
- Usar interfaces gratuitas y de acceso en línea -web- o mediante el móvil.
- Contar con una estrategia de réplica de soporte de manera privada en aplicaciones abiertas gratuitas para que pueda tenerse múltiple acceso (grupos de soporte y respaldo de materiales en redes sociales y en aplicaciones móviles: WhatsApp).



Acción y Comunicación se encuentra actualmente diseñando los soportes virtuales entre los cuales están:

- Elaboración de videos guía a manera de tutoriales.
- Realización de instrumentos consultivos - como encuestas, votaciones- de fácil conexión desde los correos electrónicos.
- Documentos conceptuales en pdf, que tengan posibilidad de descarga en las aplicaciones móviles o web.
- Guías de indagación, matrices, formatos, infografías para recopilar la información de lo que colectivamente se va construyendo en el proceso.



CIERRE Y PROYECCIÓN

La crisis generada por el Covid-19 ha afectado a las organizaciones sociales civiles y de todo tipo, y ha acrecentado las demandas de sus acciones dada la afectación a los más vulnerables. Globalmente se da una crisis económica sin precedentes que incrementa las problemáticas actuales en pobreza, educación, trabajo, igualdad de género e inclusión social y requiere de medidas oportunas y asertivas de parte de las organizaciones.

Ahora más que nunca los miembros de las organizaciones civiles y sociales deben dar su mayor esfuerzo para lograr un alto nivel de comunicación, acciones coordinadas y comunicadas, y una interacción interna y externa que supere las problemáticas tecnosociales y logren mantener por encima los objetivos propios de sus misiones y estrategias.

Acción y Comunicación se compromete con el apoyo a la innovación social generando esta matriz de proyección de la planeación estratégica con la cual las organizaciones puedan dar

garantía de su conexión interna y su acción coordinada intersectorialmente, fortaleciendo sus alianzas y acciones estratégicas. Las buenas prácticas de gestión se hacen más que nunca fundamentales para una verdadera articulación con el Estado, las asociaciones, empresas y las instituciones educativas.



La Planificación estratégica y prospectiva para las organizaciones a través de una metodología virtual es un proceso interactivo, multiactoral y dialogante que respeta el sentido de pertenencia de cada uno de los actores que participan en este. Se ponen en escena la argumentación y la construcción colaborativa del horizonte de futuro hacia el cual navegan todos los miembros de una organización. En este proceso se identifican situaciones problemáticas que serán transformadas por estrategias y proyectos las cuales serán validadas y legitimadas por cada colaborador de la organización, legitimando su accionar y asegurando su esfuerzo por superar las actuales limitaciones coyunturales, y permitiendo agregar valor para poder cumplir con sus misiones y superar los nuevos desafíos coyunturales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRUNO, D. y DEMONTE, F (2017) La planificación como narrativa argumentativa de construcción de un mundo compartido. La Plata -Argentina: FPyCS-UNLP

BRIONES, G. (2002). Metodología De La Investigación Cuantitativa En Las Ciencias Sociales. En Especialización en Teoría, métodos y técnicas de investigación social. ASCUN -ICFES, Bogotá.

CASTELLS, M. (2007) Informacionalismo, redes y sociedad red: una propuesta teórica. En: La Sociedad Red: Una visión global. Madrid: Alianza Editorial.

LIRA, L. (2006) Revalorización de la planificación del desarrollo. Revista CEPAL No 59. Santiago de Chile: CEPAL.

MAROSCIA, C.; Ruiz, P.C. (2021). [Las Organizaciones De La Sociedad Civil En Época De Pandemia. Reflexiones Hacia Una Nueva Normalidad: ¿Nuevos Desafíos O Mismas Realidades?](#) Ciencias Administrativas, núm. 17, pp. 1-11, 2021. Universidad Nacional de La Plata.

RHENALS-RAMOS, J. C. (2021). Desigualdades Socioeducativas en el Contexto Colombiano: Perspectivas de Transformación Pedagógica en Tiempo de Crisis. Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0, 10(1), 5–11. <https://doi.org/10.37843/rted.v10i1.186>

ROMERO-RODRÍGUEZ, L.M. Y MAÑAS VINIEGRA, L (2017) Comunicación institucional en el sistema digital. Sevilla: Ediciones Egregius.

Guía de Seguridad Online

Jorge Litvin*

LOS RIESGOS DE LA DIGITALIZACIÓN.

Estamos transitando una nueva revolución digital que fue apresurada por el contexto que vivimos en la actualidad. Si eran pocas las actividades que desarrollábamos en el mundo real, ahora fueron plenamente reemplazadas por el entorno virtual. Desde vernos con la familia, hasta estudiar y trabajar, prácticamente todo pasa a través de una pantalla en el escenario actual. Sabíamos que esto iba a suceder, pero desconocíamos lo intempestivo que iba a ser, lo cual nos privó del tiempo necesario para prepararnos y aprender ¿Qué se supone que debíamos aprender? A cómo cuidarnos en Internet.

Así como cuando transitamos por la calle tomamos determinados recaudos para que nada malo nos pase, lo mismo debe hacerse extensivo en los espacios digitales, donde somos aun más vulnerables. Suplantaciones de identidad, estafas por ingeniería social, ataques de ransomware, interceptación de correos y acceso ilegítimo a información privada o confidencial son sólo algunos de los muchos peligros a los que nos enfrentamos en este entorno virtual.

¿Cómo los podemos enfrentar? Evitando tener un problema que solucionar, esto se logra mediante lo que llamaremos “higiene digital”, que no son otra cosa que una serie de hábitos que debemos tomar para prevenir ser víctimas de un cibercriminal.

PAUTAS BÁSICAS DE CIBERSEGURIDAD

En este acápite, mediante una serie de preguntas, lo invitamos a auto evaluar su nivel de ciberseguridad, a cada interrogante se le agrega una acción cuya implementación se recomienda para mitigar riesgos en su ámbito personal y laboral.



CONTRASEÑAS

Antes de empezar, piense a los password como llaves, su función es trabar puertas digitales, de modo que sólo puedan ser abiertas por el genuino propietario de esa clave.

A) ¿UTILIZA LA MISMA CONTRASEÑA PARA ACCEDER A VARIAS DE SUS CUENTAS ?

Si la respuesta es afirmativa se recomienda renovar sus claves, asegurándose de que cada cuenta tenga una propia. Así como las puertas de su hogar, de su auto y de su oficina se abren con llaves distintas, a cada “puerta digital” esta lógica también aplica.

B) ¿RECUERDA CUÁNDO FUE LA ULTIMA VEZ QUE MODIFICÓ UNA CONTRASEÑA?

*Abogado especialista en cibercrimen y evidencia digital. Se desempeña como Director de Legales en Resguarda y, en paralelo, es consultor integrante del Laboratorio de Ciberseguridad de la OEA (Organización Estados Americanos). Es conferencista y docente en materias vinculadas al cibercrimen, ciberseguridad, protección de datos personales e inteligencia artificial”.

¹Ejemplos de “cuentas” digitales son cada perfil en redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, etc.), también correos electrónicos (Gmail, Microsoft, etc.),

Si la respuesta es afirmativa se recomienda renovarla. ¿Por qué? Porque a diferencia de una llave material, como la que utiliza para abrir su hogar, si la pierde o se la roban no necesariamente se va a enterar. Es habitual que se filtren nuestras contraseñas en Internet, ya sea por un breach o leak de datos de las plataformas que habitualmente utilizamos. Es aconsejable programar renovaciones semestrales de claves.

C) ¿SU CONTRASEÑA ES FÁCIL DE RECORDAR?

Si la respuesta es afirmativa es probable que también sea fácil de “adivinar” (no solo por humanos, hay programas que prueban combinaciones comunes a gran velocidad).

Recomendamos **passwords alfanuméricos alternados con caracteres especiales, mayúsculas y minúsculas** (Por ej; 7h\$D-@r23t) no utilizar números o letras consecutivas (“12345678” o “abcdefgh”), fechas de cumpleaños, domicilio, fragmentos de su nombre o de allegados, la patente del auto, entre otra información con la que podamos ser vinculados.

Para facilitar la higiene digital de sus claves recomendamos utilizar **“gestores de contraseñas”**. Son programas que crean, almacenan y completan passwords por el usuario. Algunos ejemplos son Dashlane, Keeper, Lastpass y 1Password; también hay plataformas que lo incorporan como un extra (Dropbox, Google, iOS/MacOS, varios software de antivirus, etc.).

D) ¿DEJA SUS CONTRASEÑAS A LA VISTA O LAS COMPARTE CON FAMILIARES EN MENSAJES?

Evite compartir sus claves por medios que se puedan interceptar, tampoco las deje anotadas en su escritorio o pegadas en la pantalla de la computadora.

¿TENES UN PROGRAMA ANTIVIRUS?

Recomendamos descargar uno. No sólo para su computadora, también para teléfonos celulares y tabletas. Las marcas principales ofrecen alternativas para proteger varios dispositivos con la misma licencia. Siempre descárguelos del sitio oficial. Evite buscar el software, generadores de licencias y crackers en redes P2P o foros de Internet, en muchos casos traen escondidos aquello de lo que se quiere proteger. Algunos ejemplos de marcas confiables son ESET, McAfee, Norton, AVG, Kaspersky, BitDefender, Panda.

¿TIENE UNA COPIA DE SEGURIDAD DE SUS ARCHIVOS?

Con los secuestros de datos y sistemas en auge, a través de ataques de ransomware, recomendamos programar un “back-up” semanal para resguardar los archivos y datos más importantes (por ejemplo: todos los martes). Puede ser en un disco rígido externo o en la nube (Dropbox, Google Drive, Microsoft One Drive, etc.).

¿CUENTA CON LA ÚLTIMA VERSIÓN DEL SOFTWARE DISPONIBLE?

Es importante verificar si tenemos la versión más actual del software antes de empezar a utilizarlo ¿Por qué? Porque no todas las fallas de seguridad pueden contemplarse al momento del lanzamiento de un aplicativo, por eso las plataformas van generando “parches” en la medida que van advirtiendo que la versión original deja un margen expuesto a peligro. Configure actualizaciones automáticas para sistemas operativos (Windows, MacOS/iOS, Android y Linux) y también para aplicaciones que utiliza de forma cotidiana (mensajería, videoconferencia, streaming, paquete Office, etc.).

¿CONFIGURÓ LA AUTENTICACIÓN MULTIFACTORIAL?

El MFA² (o 2FA, dependiendo de la cantidad de factores de seguridad) es un proceso de seguridad que agrega una barrera extra para verificar que quien pasee una clave es el legítimo titular de un dispositivo o cuenta, evitando que un extraño acceda.

El primer factor de autenticación es la contraseña que asigna cada usuario, mientras que el segundo factor puede ser:

- Algo que solo el usuario sabe. Como un código pin;
- Algo que solo el usuario tiene. Por ejemplo, su Smartphone (al que llega un mensaje o cuenta con una app de autenticación) o un pendrive que actúa de llave física;
- Algo inherente al usuario. Por ejemplo un dato biométrico (reconocimiento facial, de voz o dactilar).
- Servicios que admiten MFA:
- Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Tumblr, LinkedIn, TikTok, Snapchat).
- Cuentas de Microsoft, Google, iCloud, Yahoo, Dropbox, Evernote, GoDaddy, Slack.
- Cuentas bancarias (mediante Token).
- Plataformas de Gaming (Playstation, Nintendo, Xbox, Steam).
- Plataformas de comercio electrónico y billeteras digitales (Amazon, Mercado Libre, Mercado Pago, Paypal, Ualá).
- Aplicaciones de mensajería (Whatsapp, Telegram, Signal).
- Etc. (siempre revise en la configuración de seguridad de toda app o plataforma si se puede configurar).

Se recomienda preferir autenticación biométrica cuando este disponible. Las aplicaciones de autenticación son preferibles por sobre el método de recibir un código vía mensaje de texto o llamado a un número celular. Alternativas que puede descargar: Microsoft Authenticator, Google Authenticator, Lastpass, Authy o Duo, entre otros.

¿TIENE CUBIERTA SU CÁMARA WEB?

Es muy usual que los criminales intenten husmear para obtener información, imágenes o videos para cometer escraches o extorsionar.

Si la cámara de su pc se encuentra incorporada, manténgala cubierta hasta que la tenga que utilizar. Si utiliza una cámara externa desconéctela.

¿SABE QUÉ ES EL PHISHING?

Se trata de una modalidad de ataque por ingeniería social (manipulación psicológica) en la que un criminal suplanta una identidad (de otra persona o una empresa) y, haciéndose pasar por ella, engaña a su víctima para obtener información o convencerla de que ejecute una acción que le dará acceso al sistema.

Para ilustrarlo piense en el criminal como un pescador, utiliza como caña un correo electrónico o un mensaje de texto, una oferta imperdible o algo importante y urgente como señuelo, un enlace o un archivo adjunto como anzuelo y el pez es... usted. Es muy probable que ya haya recibido muchos de estos ataques y hasta que haya caído en uno sin saber³.

La consecuencia de caer ante el señuelo depende del tipo de anzuelo. Si se trata de un enlace, lo más probable es que lo lleve a una página en donde usted entregue datos personales, incluyendo tarjetas de crédito o nombre de usuario y contraseña de redes sociales u organizacionales. Bien podrá imaginar qué pueden hacer con ello los criminales. Si el anzuelo era un archivo el panorama puede ser aun más conflictivo, ese aplicativo es como el caballo de troya, trae escondido al enemigo.

²MFA = Multi Factor Authentication; 2FA = Two Factor Authentication.

¿CÓMO DETECTARLOS Y PREVENIRLOS?

- No seguir enlaces ni descargar archivos que provengan de remitentes desconocidos.
- Antes de ejecutar cualquier instrucción de un correo electrónico verifique que el remitente sea genuino, es decir, que sea quien dice ser. Para ello revise el dominio (lo que viene después del @ en una dirección). Este atento a cambios sutiles, por ejemplo: @volkswagen.com/@volksvawen.com, @cries.org/@cries.net.
- Esté atento a errores en la gramática y redacción del contenido.
- Suelen requerir información personal, de acceso o de pago.
- Suelen incluir una advertencia con consecuencias negativas o un premio que requiere de la intervención del usuario en un plazo muy acotado de tiempo.
- Tenga cuidado con los enlaces acortados, siempre lea a qué dirección lo dirigen antes de presionarlo.

En caso de sospechar que recibió un correo malicioso repórtelo al departamento de seguridad de la organización de inmediato.

Trabajando fuera del entorno laboral

El trabajo remoto no es una novedad, se implementa hace años en el mundo corporativo e implica exactamente lo que surge de su traducción literal: todo lo que hacíamos en la oficina lo replicamos desde cualquier otro lugar. Esta modalidad acarrea innumerables beneficios, pero también muchos peligros. Suele llevarse a cabo utilizando redes hogareñas –o inclusive abiertas-, que no cuentan con los filtros para que la seguridad de la información esté cubierta. Del mismo modo se suelen utilizar dispositivos personales que no están configurados de forma que el debido resguardo de la información pueda garantizarse. Algunos de esos dispositivos inclusive puede que sean compartidos con compañeros de vivienda o familiares, quienes no siempre están instruidos sobre cómo manejarse en internet de forma segura y responsable. Esto pone de relieve que, aunque sea idéntica la tarea desarrollada, no es igual de seguro llevarla a cabo desde la oficina, desde un café o desde nuestra casa. Se abren múltiples brechas por las que los cibercriminales pueden infiltrarse. Veamos algunos recaudos para evitar que esto pase.

Trabajando desde el hogar

3 Un correo de Netflix indicando que no pudo verificarse su medio de pago, otro de iCloud advirtiendo problemas en su cuenta y que si no actualiza su información será bloqueado, una oferta limitada de un producto a un precio irrisoriamente bajo son algunos ejemplos cotidianos.

Hay una modalidad llamada “Spear Phishing” (“pesca con arpón”). Se utiliza específicamente para ser lanzada contra usted o su organización. Por ejemplo: Usted -o alguien dentro de su empresa- recibe un correo electrónico cuyo remitente aparenta ser de confianza, supongamos de un integrante propio equipo de IT o sistemas. En el mensaje se adjunta un enlace al que se invita a acceder para cambiar una contraseña o rellenar un formulario de la empresa; o bien se adjunta un archivo que se requiere instalar por seguridad.

A) Conexión a la red: Utilice las conexiones previstas por la organización, si se trata de conexión cifrada (VPN⁴ o similar) no acceder de ninguna otra manera. De no tener una red de la organización evite tener “abiertas” -sin contraseña- las redes de su hogar.

Lo ideal es modificar la clave con la que viene el router y configurar la red con la seguridad más robusta disponible (WPA2/WPS2). Un recaudo extra es nombrar a la red de forma que no pueda ser vinculada con usted (evitando asignarle su nombre, apellido o el de familiares). Si el router permite configurar dos redes, conecte los dispositivos con los que trabajará a una y utilice la otra para navegar de forma personal, uso de menores de edad o invitados en su hogar.

B) Uso compartido: De ser posible, utilice dispositivos diferentes para trabajar que para uso personal. Caso contrario:

i. Genere usuarios diferentes para un mismo dispositivo. Una configuración posible es crear un usuario administrador, uno para navegación personal de adultos, uno distinto para niños -configurando las restricciones y permisos respectivos- y un cuarto para trabajar.

ii. Asigne a la cuenta que usará para trabajar una contraseña que no compartirá con los demás.

iii. Configure que el dispositivo solicite insertar la contraseña luego de 5-10 minutos en desuso.

C) Correo electrónico laboral: No utilice la cuenta de correo laboral para suscribirse a plataformas, newsletters, aplicaciones ni eventos. Limite su uso al ámbito organizacional.

D) Plataformas de video conferencia:

● Descargue la aplicación desde el sitio oficial o desde las plataformas propias de cada sistema operativo de sus dispositivos (AppStore en iOS y Google Play Store en Android).

● Si la organización no le provee un usuario, cree una nueva cuenta rellorando el formulario de la página en lugar de utilizar el clásico atajo “iniciar sesión con...”. Si se produce una filtración de datos, los criminales tendrán acceso a los que haya completado en ese formulario, no a los de Facebook/Google/LinkedIn, etc.

● No utilice la misma clave que usa para iniciar sesión en otras plataformas.

● Revise si cuenta con la última versión ANTES de cada reunión.

● Configure las sesiones para que sean privadas.

● Establezca una contraseña para que los participantes tengan acceso a la sesión.

● No comparta el link de acceso a una reunión en redes sociales o sitios web, utilice mensajes directos o correos electrónicos a tal efecto.

● Deshabilite las reuniones personales. Si alguien ya se conecto podría utilizar el mismo ID de la sesión para una reunión posterior.

● Aproveche la función de “sala de espera” cuando este disponible. Actívela para controlar y autorizar el ingreso de los participantes.

● Para que las reuniones se desarrollen del modo programado, configure quién puede compartir pantalla durante la sesión.

● En el mismo sentido que el punto anterior, configure previamente que el audio y/o video de los participantes se desactive de forma automática y predeterminada al ingresar a la reunión.

● Remueva a los participantes indeseados de la reunión, inclusive se puede configurar que no puedan volver a ingresar.

● Si desconfía de la procedencia de la invitación a una reunión, en lugar de hacer clic en el enlace, introduzca el ID en la plataforma para evitar ser víctima de phishing.

● No haga clic, ni descargue archivos colocados en la reunión provenientes de un desconocido.

⁴VPN son las siglas de Virtual Private Network (Red Privada Virtual).

E) Comunicación segura: Las plataformas de correo y mensajería tradicional son funcionales, pero no siempre son la alternativa que brinda mayores recaudos de seguridad. ¿Cómo distinguir si comunicamos sin que el contenido se pueda interceptar? Corroborando que el servicio o aplicación provea cifrado de extremo a extremo (end-to-end encryption) ¿Qué significa? Que el contenido de un mensaje sólo es accesible por el remitente y el destinatario.

- Proveedores de correo: Proton mail, CounterMail, Mailfence, Tutanota.
- Apps de mensajería: WhatsApp, Telegram, Signal, Keeper chat (se recomiendan especialmente los últimos dos para resguardar la privacidad).
- Transferencia de archivos: OnionShare, Lufi, KeyBase, Datash, Tresorit ,SafeNote, WeTransfer.

Trabajando remotamente

Hoy en día la mayoría de las tareas se pueden realizar desde cualquier lugar, no sólo desde la oficina o el hogar. Establecimientos de café, espacios públicos, hoteles y aeropuertos son tan solo algunos ejemplos de esta modalidad. Pero hay algunos recaudos extras a considerar.

- a) No utilice redes wi-fi públicas:** Desde redes sin protección es muy sencillo interceptar mensajes, archivos o datos de acceso para un criminal. Utilice la VPN que provee -o autoriza- la organización.
- b) No deje sus dispositivos desatendidos:** A donde sea que usted va, también su dispositivo, evite que lo hurten y tengan acceso a información confidencial. Como medida extra configure una contraseña para desbloquear la pantalla y acceder al sistema con un timer de auto-bloqueo por desuso.
- c) Cifre los archivos de su dispositivos:** Si lo pierde o se lo roban de esta forma se evita que alguien pueda acceder al contenido.
- d) Saltee las restricciones de navegación estatales:** En determinadas zonas geográficas hay sitios de acceso restringido. Si utiliza una VPN podrá navegar libremente, caso contrario recomendamos descargar el navegador TOR.

¿CÓMO REACCIONAR ANTE UN ATAQUE?



Si sospecha que fue víctima de un ataque informático repórtelo ante el departamento de IT (o a quien corresponda) de inmediato. Si tiene dudas sobre la implementación de las medidas de seguridad recomendadas, solicite asistencia para configurarlas.

⁵ <https://www.torproject.org>

Investigaciones Digitales de Fuente Abierta: OSINT vs. OSI

GIANCARLO FIORELLA*

La palabra OSINT es polémica. En el mundo de las investigaciones de fuente abierta como las que hace Bellingcat, existe un debate sobre su uso. Esto es debido a que OSINT viene de la frase en inglés open source intelligence (inteligencia de fuente abierta), la cual tiene connotaciones directas a organizaciones nacionales de inteligencia como la CIA de los Estados Unidos, el MI6 de Inglaterra, o la GRU de Rusia. Estas agencias producen reportes de inteligencia usando varios tipos de información, a veces usando métodos clandestinos como el espionaje. El reporte de inteligencia es un producto creado para el consumo interno de los gobiernos. Los métodos que los producen y sus contenidos suelen ser secretos: se considera una falla de sistema si por alguna razón llegan a ser públicos sin autorización.

En este sentido, OSINT es diametralmente opuesto a los métodos y los proyectos que organizaciones como Bellingcat han ido desarrollando desde el 2014. Desde que fue fundado por Eliot Higgins ese año, Bellingcat ha transformado el mundo del periodismo digital. Usando información libremente disponible en redes sociales como Twitter y Facebook, las investigaciones de Bellingcat han traído a la luz abusos de derechos humanos, crímenes de lesa humanidad, y otras atrocidades. Usando solo sus computadoras, la internet, y una caja de herramientas digitales de libre acceso, las investigaciones de Bellingcat han ganado premios por sus hallazgos y métodos innovativos, a la misma vez ganando la atención de organizaciones de derechos humanos y grandes medios quienes hoy tienen sus propias unidades de análisis de fuente abierta.

Desde su principio, Bellingcat ha estado comprometida con el principio de la transparencia. Este compromiso nace del material con el cual trabajamos: material al que cualquier persona con conexión de internet puede acceder y revisar independientemente. Las investigaciones de Bellingcat son transparentes no solamente en fuentes, sino que también en métodos. Nuestro slogan pudiese ser, “No nos crees? Aquí está la información. Ve por ti mismo”.

En este sentido, el trabajo que hacemos en Bellingcat y el cual hacen organizaciones similares no es intelligence. Este tipo de trabajo no es un producto para el consumo de gobiernos. La información que forma parte de nuestras investigaciones no viene de fuentes secretas, de espías en el campo, o de comunicaciones interceptadas de manera clandestina: todo lo contrario. El nuestro es el mundo de open source investigations (investigaciones de fuente abierta, OSI por sus siglas en inglés).



*Trabaja con Bellingcat como investigador y entrenador para Latinoamérica, donde investiga casos de corrupción y conflicto usando información de fuente abierta. También, dicta talleres donde enseña herramientas y métodos de fuente abierta a periodistas, activistas de derechos humanos y estudiantes. Es candidato a doctorado en el Centro de Criminología & Estudios Socio-Legales en la Universidad de Toronto, donde investiga conflicto civil en manifestaciones en Venezuela”.

OSI EN EL PERIODISMO

En Bellingcat, hemos elaborado investigaciones de fuente abierta en un rango de temas, desde ataques con agentes químicos en Siria hasta las actividades de supremacistas blancos en los Estados Unidos. Las oportunidades que esta metodología ofrece al periodismo han captado la atención de grandes medios internacionales. El New York Times creó en el 2017 su [Visual Investigations](#); en el 2018, la BBC creó [BBC Africa Eye](#), y el Washington Post tiene el [Visual Forensics](#) desde el 2020. Aunque estos medios suelen enfocar sus investigaciones en diferentes áreas geográficas y temáticas, los tres están unidos en el uso de materiales digitales y métodos de fuente abierta para sus análisis.

La colaboración entre medios periodísticos “tradicionales” y medios digitales de fuente abierta también ha crecido. Un ejemplo de este tipo de colaboración—y del poder de las investigaciones digitales de fuente abierta—viene del ejemplo de un proyecto colaborativo que Bellingcat trabajó con La Liga Contra El Silencio y Cerasetenta, dos medios colombianos, en el 2020.

A finales del 2019, Cerasetenta contactó a Bellingcat sobre el caso de Dilan Cruz, un estudiante colombiano de 18 años quien había sido asesinado durante una manifestación en Bogotá el 25 de noviembre de ese año. Varios videos habían corrido por redes sociales mostrando los minutos antes y después el momento en el cual Cruz fue impactado en la cabeza por una bala tipo “bean bag”. Disparada por la escopeta de un policía que estaba en la escena, estas “bean bags” están llenas de balines y suelen ser menos letales que las balas de plomo. Aunque varios videos habían captado el momento en que Cruz caía, ninguno mostraba con claridad el policía que le había disparado. Varios de estos videos eran de baja resolución: solo mostraban los movimientos de los policías, vestidos completamente de negro con pasamontañas, sin ninguna manera obvia de identificarlos como individuos. Dada la gran cantidad de videos de fuente abierta que captaron el evento que habían sido compartidos en YouTube, Twitter, y Facebook, los periodistas de Cerasetenta se preguntaron, ¿podríamos ver en alguno de estos videos quien mató a Dylan Cruz?

Trabajando juntos, encontramos y organizamos todos los videos que habían salido a la luz en redes sociales. Viendo los videos decenas de veces, buscamos puntos de referencia en cada uno de ellos que nos permitiera armar una línea de tiempo completa, la cual mostraba la marcha de un grupo de policías hasta la intersección donde se encontraba Cruz, el momento en el cual él cayó, y los minutos durante los cuales Cruz recibió primer auxilio. Aunque ninguno de los videos captaba esta línea de tiempo por completo, haciendo un estilo de collage videográfico nos permitió ver el evento en su totalidad.

Empezando con el momento en el cual cayó Cruz, rastreamos los pasos del policía que disparó contra él en retroceso. Nos dimos cuenta que, aunque el policía formaba grupo de una formación de mitad de decena de policías, llevaba en su uniforme pistas visuales que los distinguía del resto del grupo. Colgaba en el lado derecho de su cintura una gorra con margen amarillo y letras que decían “POLICÍA”; debajo de la gorra, también en su cintura, tenía lo que parecía ser “zip ties”, las cuales los policías usan como esposas a veces. Y, de todos los policías en el grupo, parecía ser el único con escopeta.

El proceso de encontrar, categorizar, y revisar todos los videos tomó varios días. Pero el resultado fue importante. Nos dimos cuenta que minutos antes de dispararle a Cruz, el mismo policía había sido captado en un video de alta resolución disparando “bean bags” contra otros individuos a una media cuadra de la intersección donde Cruz cayó. Este video, el cual fue compartido por Facebook por una ONG colombiana, captó los números “003478” en su espalda y en su pecho.

[Era el mismo](#): tenía la gorra con margen amarillo y las letras “POLICÍA” colgando desde el lado derecho de su cintura, con la “zip tie” abajo de ella, y cargaba la escopeta que solo minutos después usaría contra Cruz. Este hallazgo [ganó](#) el Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar en Periodismo Investigativo en la categoría de video en el 2020.

Este proyecto colaborativo es uno de los muchos que hemos elaborado desde Bellingcat con compañeros en medios alrededor del mundo. El proyecto es un ejemplo del poder de unir fuerzas, y de la cantidad de información en redes sociales que espera ser encontrada. Bellingcat es una organización internacional con mucha experiencia analizando materiales visuales de fuente abierta, mientras que La Liga Contra el Silencio y Ceroseventa son medios nacionales con una base fuerte en periodismo investigativo “de pie”. Uniendo fuerzas, logramos descubrir más sobre este caso que lo que hubiésemos encontrado al trabajar independientemente. Nuestros colegas en Newsy, una organización que produce videos, ayudaron con la investigación y la convirtieron en [un video](#) impresionante. El resultado final es una narrativa que, de manera transparente, llevó a la identidad del policía que mató al joven Dylan Cruz.

Al momento que se escribe este capítulo, el proceso judicial contra el policía que mató a Cruz [+](#)

LA PRÓXIMA FRONTERA: JUSTICIA Y RESPONSABILIDAD

En Febrero del 2021, la Global Legal Action Network (GLAN), la escuela de derecho en la Universidad de Swansea en el Reino Unido, y Bellingcat organizaron un [simulacro de juicio](#). El simulacro contó con la participación de un juez actual de la Corte Penal Internacional quien tomó la responsabilidad de escuchar el caso y emitir su juicio. La pregunta central del simulacro fue: ¿podía ser admitido como evidencia en un juicio un video compartido en las redes sociales?

El video bajo examinación mostraba el segundo de dos ataques aéreos en Sanaa, Yemen, el 7 de mayo del 2018. El video mostraba que este segundo bombardeo había impactado en la zona justo cuando llegaban civiles y otros para ayudar a las víctimas del primer ataque, el cual había ocurrido poco antes. El video había sido compartido por Twitter, y la metodología de análisis de fuente abierta empleada por Bellingcat había determinado su autenticidad.

Para responder la pregunta, los organizadores del evento invitaron a Eliot Higgins y Nick Waters, un investigador de Bellingcat, a presentar sus opiniones sobre la autenticidad del video. Waters (quien participó en el evento con el apodo “Frank Palmer”) fue cuestionado por los abogados acusadores y los de la defensa, quienes intentaron definir y cuestionar su posición como experto de análisis de fuente abierta. Mientras que los abogados acusados argumentaron que el señor “Palmer” si era un experto en este tipo de análisis, los de la defensa cuestionaron sus calificaciones y experiencia, y le propusieron a la jueza—respetuosamente—que el era poco más que un aficionado con mucho entusiasmo y tiempo libre, y que sus opiniones sobre la autenticidad del video no podían ser tomadas en cuenta.

En marzo del 2021, la jueza dio [su veredicto](#): el video si podía ser usado como evidencia en el caso contra el piloto. En el veredicto, la jueza explicó que imágenes compartidas en redes sociales si podían ser tomadas como evidencia si su autenticidad podía ser comprobada, como lo hace Bellingcat en sus investigaciones. Al mismo tiempo, también explicó que el señor “Palmer” si era un experto y que su testimonio llevaba peso, lo que a la misma vez le dio fuerza a la metodología de investigaciones de fuente abierta que usamos en Bellingcat diariamente.

Aunque el juicio fue solo un simulacro, ha sido discutido no solo dentro de Bellingcat, GLAN y la escuela de derecho de la Universidad de Swansea, sino que también en círculos profesionales y académicos en otras partes del mundo. El simulacro pudiese ser un primer paso hacia un futuro donde la evidencia que existe en redes sociales de atrocidades y crímenes de lesa humanidad de cada rincón del mundo es utilizada con frecuencia en casos contra quienes cometen estos crímenes.

OSI Y TÚ

La gran promesa de las investigaciones digitales de fuente abierta es que:

- Cualquier persona con conexión de internet puede encontrar información importante, analizarla, y difundirla.

Bellingcat nació de una comunidad de individuos quienes reconocieron esta realidad y la pusieron en práctica, pero no es única. Existen una gran cantidad de recursos en la internet dedicados a ayudar a periodistas y ciudadanos-periodistas a convertirse adeptos en esta nueva metodología: por ejemplo, la Caja de Herramientas Digital de Bellingcat, y las guías escritas por la Global Investigative Journalism Network (GIJN).



Reconocer que la cantidad abrumadora de información que se encuentra libremente disponible en la internet puede ser utilizada para *hacer hallazgos importantes no solo nos lleva de ser consumidores de información a productores de conocimiento: nos permite ser protagonistas en nuestras sociedades y traer a la luz casos de corrupción y otros crímenes*. La información de fuente abierta y su análisis nos da a todos una vía para convertirnos en ciudadanos informados y activos en una época cuando estas características se necesitan más que nunca.

Buenas prácticas en el diseño de una estrategia de comunicación en el ámbito de la sociedad civil.

Lucía Belén Rossi, Martina Sanz y Ana Julieta Landaita*

¿CÓMO CONSTRUIR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DESDE CERO?

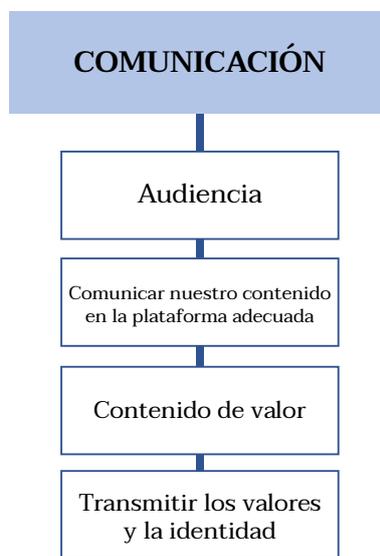
Para comenzar a explicar cómo se construye una estrategia de comunicación vamos a hablar un poco de lo que fue la experiencia de CRIES durante estos últimos 3 años. Nuestra historia demuestra que se puede crear un equipo exitoso, sin mucha experiencia laboral, pero que tiene la motivación y el empeño para llevar adelante esta tarea. Hoy en día donde la pandemia predomina en todos los ámbitos de la vida, la comunicación digital es lo que conecta al lector/cliente con una organización.

En 2019, año en que se formó el equipo de comunicaciones, durante una tarde de café casual de reuniones operativas del think tank nos sentamos a pensar:



En CRIES tenemos mucho contenido de valor, lanzamos un journal académico dos veces por año, policy papers mes de por medio y actividades durante todo el año.

Pero nos ocurría que el contenido era sustancioso pero la llegada no era la esperada. Esta llegada no era la correcta ya que no habíamos elaborado un plan enfocado en a quien queríamos llegar.



Aquí es donde vamos a presentar el primer concepto cuando hablamos de comunicación: la audiencia. Cuando pensamos en una estrategia de comunicación tenemos que tomar en cuenta a quiénes nos estamos dirigiendo. La audiencia se define en base a los datos demográficos, sus preferencias o hábitos, y factores personales (edad, sexo, etc). Ahora bien, uno se preguntaría ¿dónde consigo esos datos?

*Lucía Belén Rossi es estudiante de la carrera de Relaciones Internacionales en la Universidad de San Andrés y Oficial de Programas en CRIES. También se desempeña como Associate en ICF (International Counsel Forum) e Investigadora para el Proyecto Athena de FIU University (Florida International University).

Martina Sanz Félix, estudiante de tercer año de la carrera de Estudios Internacionales en la Universidad Torcuato Di Tella y Asistente de Comunicaciones en CRIES.

Julieta Landaita es estudiante de Licenciatura en Relaciones Internacionales de la Universidad de San Andrés y miembro voluntario del Comité Ejecutivo de CRIES.

Las plataformas tales como Instagram, Twitter, Facebook, entre otras, ofrecen lo que llamamos insights:

c Instagram Insights es una función que permite a los usuarios de cuentas comerciales de Instagram ver análisis relacionados con su perfil y publicaciones. A partir de estos datos, podrá identificar lo que le gusta a su audiencia y con lo que más interactúa para mejorar su estrategia de Instagram¹.

Toda nuestra estrategia de comunicación va a estar pensada y enfocada en el arquetipo de cliente o audiencia. El arquetipo es el cliente ideal a quien queremos llegar y hacia donde apuntamos con nuestro contenido. Es necesario antes de publicar información o elaborar diseños pensar a quién le estamos hablando y esto es necesario identificarlo con datos o estadísticas. ¿Le estamos hablando a estudiantes universitarios? ¿a graduados? ¿a académicos con una carrera formada? ¿es lo mismo Latinoamérica que Europa? Estas son todas cuestiones que hay que tomar en cuenta.

A diferencia de lo que se cree generalmente, es más productivo enfocarse en pocas redes sociales más que tratar de cubrir todas las plataformas. Tenemos que pensar en nuestra audiencia y en qué red puedo llegar a tener mejores resultados comunicando mi contenido.

c Facebook es una de las redes sociales más comunes que permite llegar a un público más amplio ya que se considera una plataforma familiar. Permite crear un perfil o una página profesional, compartir imágenes, videos, historias, texto, entre otras cosas. Además, permite publicitar el contenido una vez que es publicado.

c Instagram. Si nuestra audiencia es millennial la mejor manera de acercarse a ella es utilizando Instagram. Esta red se basa en la publicación visual sin tanto texto. Podemos compartir historias de 15 segundos, IGTV's, reels, fotos en nuestro perfil y contactarnos directamente a través de mensajes con la gente.

c Twitter, a diferencia de las mencionadas anteriormente, permite escribir párrafos cortos de 280 caracteres con imágenes, videos, encuestas, etc. Tiene la opción de utilizar hashtags para continuar conversaciones con el público.

c Youtube es un canal de videos donde se puede realizar streaming de conferencias, webinars o presentaciones. Es una red de entretenimiento, tutoriales y conocimiento. Es recomendable adentrarse a esta plataforma una vez que tenemos una audiencia orgánica.

Una vez que se define la audiencia es necesario hacer una mirada interna a la organización. Así como uno identifica los factores de un cliente perfecto y qué lo componen, hay que detallar qué es lo que representa a nuestra organización. No solo hay que lograr comunicar el contenido, sino la esencia de la ONG. Esto es ¿qué es?, los valores y la misión.

¹[Cómo usar Instagram Insights \(en 9 sencillos pasos\) - Es de Latino, Noticias en español para Latinos.](#)

¿QUÉ ES CRIES? /CLIENTE /MISIÓN

Es una red/think tank de más de 70 centros de investigación, think tanks, ONGs, fundaciones, asociaciones profesionales, expertos y académicos de América Latina y del Caribe.

Promover la investigación económica, política, medioambiental y social, así como la participación en el debate público, el empoderamiento y la incidencia de la sociedad civil en la agenda regional y global



Si ya tenemos actividades en curso podemos incluirlas, pero también se pueden agregar las que deseamos realizar en un futuro.

Una de las cuestiones más relevantes a la hora de comunicar es el contenido. Esto es lo que nos va a permitir desempeñar nuestras actividades y captar a la audiencia esperada. Lo ideal para lograr una buena estrategia de comunicación es homogeneizar el formato del contenido. Uno puede preguntarse cómo realizar aquello. En CRIES, como será explicado posteriormente, buscamos utilizar las mismas plantillas de diseño para, por ejemplo, las noticias periodísticas que se subían a Instagram o los mismos hashtags en Twitter. Otro factor a tener en cuenta cuando se trata del contenido es ser constante con las publicaciones. Esto se puede realizar armado un calendario de publicaciones semanales:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
Artículos periodísticos	Flyers/Convocatorias	Datos curiosos/ Fechas festivas	Documentales o Libros	Policy Briefs

Organizar las actividades según el contenido y los días nos permite lograr una interacción orgánica con el público y nos facilita la constancia de las publicaciones.

REDES SOCIALES

Nuevas estrategias

Con la consolidación del nuevo grupo de comunicaciones, el objetivo se encontraba en lograr mayor visibilidad de CRIES, atraer a seguidores jóvenes y tener una mayor presencia. El primer paso que se realizó fue armar una biografía clara, y colocar tanto una foto de perfil como de portada de buena calidad. Para el logro del fin de comunicaciones, se optó por comenzar a subir mayor contenido de CRIES a redes sociales tales como Instagram y Twitter, por medio de la publicación de tweets, post e historias en Instagram acerca de notas de los miembros de CRIES, sus libros e incluso actividades diarias del equipo.

Con la introducción de innovaciones se pudo incrementar la cantidad de seguidores y reacciones. Sin embargo, con la llegada de la pandemia, tuvimos que repensar nuestra pregunta guía de comunicación, preguntándonos, ¿Cómo comunicar el trabajo que estamos realizando y a la vez lograr mayores reacciones?



BUENAS PRÁCTICAS PARA TWITTER

En la red social de Twitter, ya contábamos con un número interesante de seguidores, pero el problema estaba en que no era posible visualizar de forma clara el trabajo de la red. Con la pandemia, la necesidad de innovar fue mayor por lo que el grupo decidió optar por homogeneizar la publicación de tweets para darle identidad a nuestra cuenta. Estrategias tales fueron el uso de emojis estandarizados según tipo de publicación para lograr captar mayor atención; el uso de hashtags dependiendo la actividad que se estaba realizando ya sea artículo, webinar o una publicación, con el fin de definir palabras que identifiquen a nuestras publicaciones, algunos de ellos fueron: #WebinarCRIES; #ArtículoCRIES; #EntrevistaCRIES. Con el objetivo de atraer un mayor caudal de reacciones, introdujimos el uso de preguntas atractivas o frases llamativas para acompañar los artículos y entrevistas de nuestros miembros.

Estas innovaciones estratégicas, se acompañaron con la publicación más frecuentes de tweets y en horarios más atractivos para la audiencia.



Como se mencionó previamente con la irrupción de la pandemia desde CRIES se comenzó a organizar una serie de Webinars sobre diferentes temáticas utilizando una metodología online. Twitter permitió transmitir en directo la información del Webinar que se estaba llevando a cabo. Esta estrategia se implementó por medio de un hilo de twitter, el cual comenzaba anunciando el Webinar acompañado con una foto del panel. A partir de ese momento, continuábamos con una serie de tweets que contenían una o dos frases de cada panelista. Esta innovación permitió no sólo dar a conocer el intenso trabajo que se estaba realizando, sino también dar a conocer información de problemáticas de gran interés en el escenario internacional.



BUENAS PRÁCTICAS PARA INSTAGRAM

En el caso de Instagram, el objetivo fue claro: conseguir mayores seguidores y de esta forma lograr **mayor visibilidad**. Para el logro de este fin, se optaron por varias innovaciones. Una de ellas fue establecer plantillas predeterminadas para lograr un “feed” más estético y con publicaciones de mayor calidad. Esta estrategia permitía darle cierta identidad a la organización por medio de la utilización de colores representativos del logo, así también como lograr transmitir la información de la organización de forma más clara y estandarizada. Por otro lado, se optó por promocionar ciertos posts, como publicaciones de Webinars y presentaciones de libros, para atraer a nuevos usuarios, para que conocieran a la organización e incluso visibilizaran las nuevas actividades con metodología online que CRIES estaba realizando.

Teniendo en cuenta el algoritmo de la red social, se aplicó una tercera estrategia: la publicación regular de historias. La iniciativa de aumentar nuestra presencia en Instagram estaba ligada a la necesidad de subir mayor contenido a través de historias.

Contando con un lapso máximo de duración de quince segundos por historia, fue fundamental ser estratégicos con el tipo de información que decidimos comunicar en este formato. Con todo, optamos por emplear a este feature como un outlet para difundir las publicaciones periódicas de nuestros investigadores y principales actores asociados a la comunidad CRIES. Así, la difusión constante de nuestras actividades más recientes le brindó la posibilidad de mayor alcance a las iniciativas de nuestra organización.



Ahora bien, un factor decisivo a la hora de diseñar nuestras historias fue dar con el balance adecuado entre profesionalismo e innovación. Con la meta de expandir nuestra audiencia preservando la imagen institucional al mismo tiempo, evaluamos el rediseño de nuestros formatos. Buscamos dar con animaciones dinámicas y actuales que no resultasen distractoras ni redujesen el protagonismo de nuestro mensaje.

ANTES



DESPUÉS

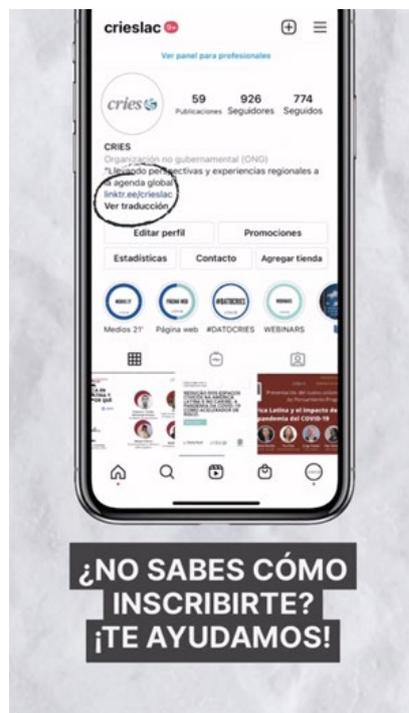
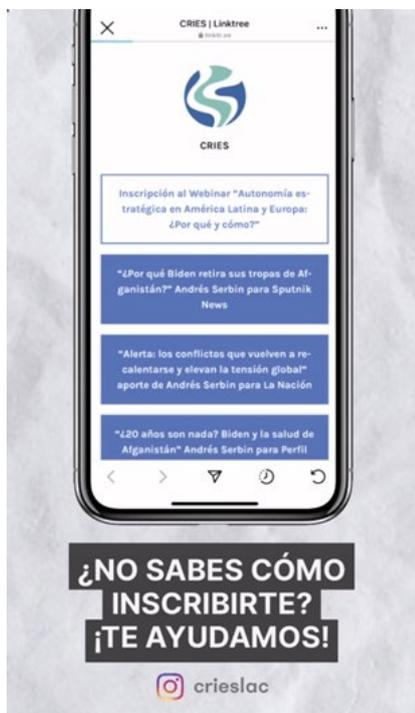


Para concluir, nuestro principal objetivo a la hora de redefinir nuestras estrategias de diseño de historias de Instagram fue el de convenir entretenimiento y comunicación.

Expandir nuestra audiencia y apelar a la juventud es esencial por supuesto, pero también es fundamental mantenernos accesibles al sector de nuestra comunidad que aún se encuentra en el proceso de adaptarse a las nuevas tecnologías.

²Historia de Instagram publicada en @crieslac vía Instagram a comienzos de 2021.

Con esta última consideración en mente, procuramos incluir tutoriales didácticos que explicitan el paso a paso de los atajos digitales que vamos sumando a nuestras actividades:



Al ganar nuevos seguidores, y no contar desde el principio con un estilo de publicaciones que diera a conocer la información de la red, visualizamos un problema fundamental: **no era posible identificar qué era CRIES y su modalidad de trabajo**. Frente a este nuevo dilema, se introdujo una nueva sección **#DATOCRIES**. Esta sección permitía lograr el fin de dar a conocer información básica de CRIES, ya sea su origen, estructura, miembros, actividades y programas. Pero, por otro lado, se acompañó a la información con la introducción de encuestas con el objetivo de acercarnos como red e interactuar con la audiencia. Estas innovadoras estrategias fueron acompañadas de una renovación en la página web de CRIES, permitiendo que los nuevos posts pudieran ser encontrados en la web de forma más clara y ordenada.

Nuevas estrategias de diseño

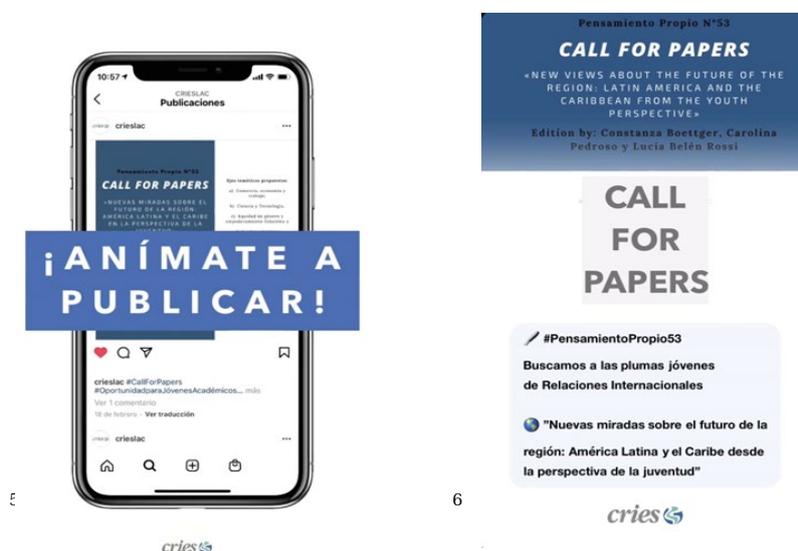
Ahora bien, con la llegada de un nuevo año y la pandemia aún sumiendo nuestras principales actividades como organización a la virtualidad, nos propusimos lograr que nuestras redes sociales reflejen nuestra imagen institucional. Los objetivos a la hora de adecuar nuestras redes eran expresos, pero todavía nos quedaba buscar un diseño que correspondiera a nuestra identidad. Como bien explicamos antes, a lo largo de este proceso una de nuestras principales metas fue la de expandir nuestra audiencia. Captar a un público joven requiere de estrategias de diseño claras:

³Historia de Instagram publicada en @crieslac vía Instagram a modo de tutorial a comienzos de 2021, parte 1.

⁴Historia de Instagram publicada en @crieslac vía Instagram a modo de tutorial a comienzos de 2021, parte 2.

Infografía entretenida y parsimonia en la redacción.

En el caso particular de las historias en Instagram -una de las herramientas que más empleamos desde CRIES a lo largo de este proceso- el mensaje que buscamos transmitir debe ser claro y conciso y estar acompañado de animaciones que capten la atención de una audiencia que no busca dedicar mucho esfuerzo a la comprensión de nuestro mensaje.



En casos como los de flyers para charlas o webinars nuestra estrategia lacónica debe ser aún más afilada.

En cualquiera de estos casos nuestro objetivo comunicativo necesita estar acompañado de un diseño limpio y llamativo.

Reconfigurar el diseño de la infografía de CRIES a lo largo del 2021 vino acompañado de la búsqueda de aplicaciones que nos permitan materializar nuestros objetivos. Centramos nuestra búsqueda en aplicaciones móviles que nos permitan la creación de diseños rápidos y coberturas instantáneas de nuestros proyectos más recientes. Priorizamos herramientas prácticas con versiones móviles antes que programas de diseño de escritorio sin comprometer la profesionalidad de nuestros diseños.



Con este objetivo optamos por algunos de los softwares de acceso gratuito más populares como Canva y Piktochart. A su vez sumamos aplicaciones móviles destinadas fundamentalmente al diseño de historias para diferentes redes sociales como Canva Stories y Mojo -esta última siendo una de nuestras preferidas a la hora de crear historias en Instagram-.

⁵Historia de Instagram publicada en @crieslac vía Instagram a comienzos de 2021.

⁶Historia de Instagram publicada en @crieslac vía Instagram a comienzos de 2021.

Nuestro proceso de diseño de historias busca ser fresco y consistente. Mientras mantenemos una gama de colores estandarizada fiel al logo de CRIES, procuramos incluir una serie de variantes para no resultar repetitivos.

Nuestro objetivo es dar con plantillas creativas y funcionales. La presentación y la creación de una suerte de sello CRIES en cada uno de nuestros diseños es sumamente importante, pero al mismo tiempo procuramos no dejar de lado nuestro mensaje a comunicar. En otras palabras, si bien la estética importa, lo principal es transmitir nuestro mensaje.

En el caso de nuestros flyers, el objetivo de diseño es ser pragmáticos y cubrir las siguientes aristas:

- ¿De qué se trata el evento?
- ¿Quiénes van a formar parte -como expositores, moderadores o comentaristas?
- ¿Cuál es su pertenencia institucional?
- ¿Qué entidades organizan este proyecto?



8

Además, particularmente en el caso de la modalidad online, debemos cubrir cuestiones cómo la plataforma en la que va a tener lugar la transmisión de esta actividad y si se requiere de inscripción previa al evento.

**CICLO DE CONFERENCIAS CONJUNTAS
CRIES - FUNDACIÓN CAROLINA**

**AUTONOMÍA
ESTRATÉGICA EN
AMÉRICA LATINA Y
EUROPA: ¿POR QUÉ
Y CÓMO?**

zoom

**Mayo
04**

**11:00 h (Arg)
16:00 h (GMT+1)**

MODERA
José Antonio Sanahuja
Fundación Carolina, España.

Miryam Colacrai
Universidad Nacional de Rosario
(UNR), Argentina.

Élodie Brun
Universidad Complutense de Madrid
(UCM), España.

Daniela Sepulveda
Universidad de Minnesota, USA.

**Francisco J. Verdes-
Montenegro Escáñez**
Fundación Carolina, España.

⁷Flyer publicado en @crieslac vía Instagram a comienzos de 2021.

⁸Historia de Instagram publicada en @crieslac vía Instagram a comienzos de 2021.

Talleres de Respuestas Regionales

Así como fue un reto rediseñar la estrategia de comunicación en las plataformas sociales, los talleres de respuestas regionales requirieron un cambio drástico en la forma de transmitirlos. Acostumbrados a la presencialidad y a la calidad de trabajo humano que se experimentaba en los talleres de respuestas regionales, el encontrar una manera de poder transmitir ese sentimiento de manera virtual ha sido un gran desafío. Años anteriores, con la posibilidad de llevar a cabo estos encuentros en distintos lugares de Latinoamérica, existía la posibilidad de compartir la preparación del evento e imágenes del transcurso del mismo.

Sin embargo, una de las principales características de los talleres de respuestas regionales es que busca garantizar la seguridad del grupo de trabajo. Al tratar temas delicados, tanto políticos como sociales, los expositores suelen enfrentarse a persecuciones políticas, amenazas y restricciones dentro de su territorio al querer salir o ingresar del mismo. Es por esa razón que se llegó a la decisión de incorporar las reglas de Chatam House hace unos años atrás.

Estas reglas funcionan como un sistema útil para poder utilizar el contenido o material elaborado en debates o mesas redondas, pero sin revelar la identidad de los autores o identificar lo que se ha dicho en cada conversación.

Por ende, una de las estrategias de comunicación llevadas a cabo en São Paulo, era tomar distintas fotos del evento, por ejemplo, las mesas armadas, los proyectores transmitiendo el tema de conversación, las sesiones intermedias de café y comida o inclusive algunas fotos de participantes sin remitir a sus nombres o a frases dichas durante su estadía.

Llegado el 2020 y la pandemia del COVID-19, esta situación provocó que tuviéramos que rediseñar esa estrategia completamente para lograr transmitir el contenido de zoom por redes sociales y así poder aprovechar los insumos del taller. La virtualidad se convirtió no solo en un desafío, sino en una oportunidad para poder garantizar la comodidad del grupo, asistiendo desde sus casas, en las comodidades de su país al debate y a los intercambios. Las reglas Chatam House se continuaron implementando incluso de manera más estricta. Mediante redes sociales se hizo mención a que se estaría llevando a cabo el taller, sin embargo, evitando el uso de nombres o de capturas de pantalla durante el transcurso del día. Como conclusión, se volcó toda la importancia de la comunicación a los policy briefs o policy memo. Estos se convirtieron en una herramienta útil para comunicar el contenido de las conversaciones y a la vez garantizar la seguridad de los participantes. Algunas de las estrategias que utilizamos fueron la utilización de plantillas de diseño para poder jugar con los colores de las instituciones organizadoras y a la vez homogeneizar los documentos con un mismo formato. Se acompañó este lanzamiento con algunos videos realizados por los autores de los policy briefs de no más de 1 minuto de duración donde realizaban una introducción y un pequeño comentario sobre el tema que habían tratado.

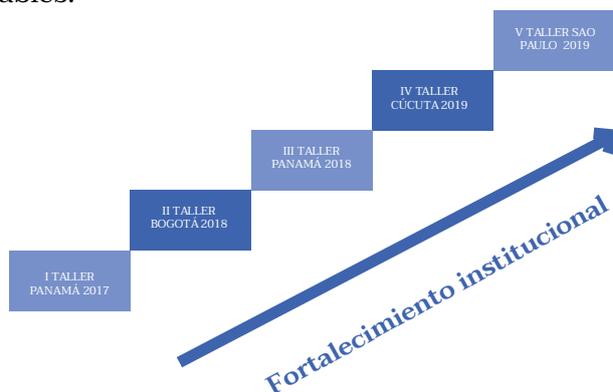
Foro Cúcuta: una experiencia latinoamericana y caribeña que aprendió a navegar la pandemia.

Constanza Boettger, Celeste Ronzano, Andrei Serbin Pont*

Foro Cúcuta es una red de la sociedad civil de América Latina y el Caribe destinada a prevenir conflictos y violaciones sistemáticas de los derechos humanos por medio de la construcción y el fortalecimiento de la resiliencia a nivel nacional, regional y hemisférica a través de un enfoque multidimensional y multiactorial.

Foro Cúcuta es una iniciativa que ha sido impulsada por la Coordinadora Regional de Investigaciones Económicas y Sociales (CRIES) y el Stanley Center for Peace and Security desde el año 2016 cuando se convocó a representantes de organizaciones de la sociedad civil de la región, defensores de Derechos Humanos, académicos y líderes sociales y religiosos en Buenos Aires, Argentina. A partir de ese primer paso hacia la consolidación de una red de sociedad civil, donde se trabajó sobre los conceptos de prevención de atrocidades masivas y se utilizó el “poder del lugar” visitando sitios de memoria de la dictadura cívico-militar en Argentina para aprender de la experiencia del país con la justicia transicional, sus participantes se fusionaron en una red en la que acordaron en principio compartir información, generar programas de seguimiento de conflictividad a nivel regional y el análisis sobre el impacto regional de la crisis venezolana.

Durante cuatro años de forma semestral, se desarrollaron cinco talleres¹ donde se abordó de forma multidimensional la crisis en Venezuela, su escalada y el rol de las partes involucradas a nivel no sólo local sino regional. Los talleres ayudaron a producir insumos como los policy briefs con recomendaciones para decisores políticos y actores relevantes del escenario local y regional, al tiempo que también incluyeron y estimularon a las organizaciones de la sociedad civil y académicos en la búsqueda de un enfoque más proactivo para involucrar a los gobiernos nacionales y las organizaciones internacionales en el tema de la crisis venezolana. Los talleres presenciales fueron vitales para brindar a los participantes un espacio para la discusión en profundidad de las diversas dimensiones de la crisis, los alcances y limitaciones de las acciones internacionales, el marco jurídico para la democracia y la protección de los derechos humanos en la región, y así como aspectos clave sobre el papel de la región en situaciones de conflictividad y corrosión de las capacidades de protección de grupos humanos vulnerables.



*Andrei Serbin Pont. Magister en Relaciones Internacionales del Programa San Tiago Dantas (Sao Paulo, Brasil). Finalizando sus estudios de Doctorado en la Universidad Complutense de Madrid. Director Ejecutivo de CRIES, Representante Regional GPPAC Director Adjunto de la Revista Académica Pensamiento Propio. Senior Fellow del Jack D. Gordon Institute for Public Policy.

Celeste Ronzano es Licenciada en RR.HH y RR.PP. Es Coordinadora Administrativa en CRIES, donde se desempeña desde hace 20 años.

Constanza Boettger es Licenciada en Relaciones Internacionales. Cursó la Maestría en Estrategia y Geopolítica. Directora Adjunto de la Revista Académica Pensamiento Propio. Es Oficial de Programas en CRIES y Oficial de enlace regional para América Latina y el Caribe en GPPAC.

La promoción de la participación proactiva de cada participante, así como la cooperación y acción coordinada de sus miembros incrementó el potencial de acción tanto individual como conjunta. La agenda de discusión comenzó a ampliarse y parte de la agenda del Cuarto Taller de Respuestas Regionales a la Crisis Venezolana que se llevó a cabo en Cúcuta, Colombia en abril de 2019 estuvo orientada a la identificación de las necesidades, prioridades e intereses de los miembros de la red de la sociedad civil para construir futuros programas de trabajo, entendiendo que, si bien la crisis venezolana seguía siendo una prioridad, también era necesario abordar otras cuestiones. Los participantes que identificaron los temas de la crisis en Nicaragua, la migración y el desplazamiento en Centroamérica, la violencia estatal y los abusos a los derechos humanos en Brasil y los riesgos regionales de la militarización de la seguridad como prioridades futuras, que deben abordarse utilizando la experiencia, los conocimientos técnicos obtenidos, metodología y marco del Taller de Respuestas Regionales a la Crisis Venezolana. De esa manera el Quinto Taller de Respuestas Regionales, que se llevó a cabo en diciembre de 2019, dio continuidad al trabajo realizado en el transcurso de los últimos tres años, pero ampliando su agenda para avanzar en el diseño y consolidación de la identidad del Foro nacido en 2016.

Entendiendo la importancia de dotar de flexibilidad a la red y asegurar la apropiación del proceso por parte de los participantes, CRIES y Stanley Center en sus roles de coordinadores regionales de esta iniciativa se han enfocado en crear condiciones adecuadas para discusiones productivas, la elaboración de documentos con recomendaciones para actores relevantes, fortalecimiento y mostrar el trabajo de los participantes y, en general, facilitar un proceso de construcción de una identidad grupal basada en compromisos para proteger los derechos humanos, contribuir a la resolución pacífica de conflictos, prevenir violaciones masivas de derechos humanos y desarrollar la resiliencia en América Latina y el Caribe. Un indicador de éxito en la construcción de esta identidad y apropiación del proceso fue el intercambio que se llevó a cabo durante el V Taller de Respuestas Regionales. Los participantes expresaron que no solo se sentían parte del proceso y podían contribuir activamente a su evolución, sino también que el modelo utilizado estaba más cerca conceptualmente de un foro que de una red. Fue en ese momento en que la discusión suscitó la idea de cambiar el nombre de la red a Foro Cúcuta, con el fin de retratar mejor los rasgos de esta iniciativa de múltiples partes interesadas, así como transmitir la importancia del trabajo a través de la inclusión de Cúcuta en el nombre (en referencia a uno de los principales focos humanitarios de la región).



Pandemia y después...

La emergencia de la pandemia, las cuarentenas y los cierres de fronteras obligatorios nos enfrentó al enorme desafío de, por un lado, redefinir estrategias para continuar vinculándonos con los miembros del Foro, conservar el entusiasmo y garantizar la conexión, primordial para un Foro que está en pleno proceso de formación y consolidación de sus bases, al tiempo que se examinaban las herramientas disponibles que se nos presentaban y con las que deberíamos experimentar si deseábamos avanzar y no perder lo alcanzado hasta el momento.

En medio de dicho proceso se debían dar pasos certeros que implicaron inicialmente la suspensión de las actividades presenciales, incluso antes de la declaración de pandemia, con el objetivo de priorizar la salud de nuestros miembros y posponer el VI Taller de Respuestas Regionales, que teníamos planificado en Curaçao en abril de 2020. No hubiéramos podido hacerlo solos, la asociación y el trabajo conjunto con el equipo del Stanley Center for Peace and Security fue fundamental en este proceso.

El primer paso en la adaptación a nuestro inmediato futuro virtual consistió en investigar y comparar las herramientas virtuales que teníamos a disposición, al tiempo que sondeábamos las posibilidades de conexión de los miembros de la red. Al igual que en otras partes del mundo, América Latina y el Caribe es una región para la que la conectividad con estándares mínimos de calidad sigue representando un desafío. De acuerdo con un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en asociación con el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) y Microsoft, el 32% de la población de América Latina y el Caribe no accede a los servicios de internet². Resulta necesario adicionalmente resaltar que una importante parte de los miembros que componen el Foro Cúcuta se encuentran trabajando en zonas rurales, fronterizas, de difícil acceso para las que la conexión a internet resultaba aún más complejo. En esta tarea de exploración de las plataformas disponibles³, nos encontramos con fortalezas y debilidades, así como funciones que se adaptaban en mayor o menor medida a nuestra labor. **¿Cuáles eran nuestras prioridades?** Garantizar que el mayor número de miembros pudiera mantenerse comunicado, transmitir su experiencia y lidiar con conexiones inestables e incluso ausencia de suministro eléctrico, lo que nos permitiera superar las limitaciones impuestas por la “nueva normalidad”. Entre la enorme oferta existente: Google Hangouts, Microsoft, Skype, Jitsi, GoToMeeting, Blackboard, entre otras, hallamos nuestra respuesta en Zoom. ¿Eso implicaba que fuera superior a las otras plataformas? No, pero sí que se adaptaba mejor a nuestras necesidades. He aquí nuestra primera lección aprendida: un buen sondeo previo de plataformas, funciones y principalmente una buena evaluación sobre las necesidades de nuestros miembros. Zoom nos permitió contar con un soporte estable de conexión, con una interfaz cómoda e intuitiva, un chat para la comunicación constante, funciones de compartir pantalla y dos elementos que han sido fundamentales en nuestro trabajo durante el 2020. En primera medida, la función de Zoom que permite unirse a las reuniones por teléfono, garantizando que los participantes pudieran ser parte de la totalidad de los talleres, evitando cualquier tipo de condicionalidad. Adicionalmente un segundo punto que se ha podido aprovechar durante 2020 fue la interpretación simultánea al portugués y al inglés. América Latina y el Caribe es una de las regiones más grandes del mundo, si deseábamos compartir experiencias, ser inclusivos y abrir el espacio para la participación de nuestros miembros debíamos garantizar una comunicación fluida.



En ese camino la organización de pequeños talleres en petit comité, con la participación de no más de 6 a 8 miembros de la red diferentes en cada ocasión y que se desarrollaron entre abril y mayo de 2020 permitieron probar el sistema, experimentar y adaptar la metodología propuesta. Por esa razón apostar en primera medida a reducir el número de participantes, puesto que eventos presenciales se oscilaba en un promedio de treinta invitados, se convirtió en una estrategia coherente con evitar perder el componente humano y la interacción personal con las necesidades de cada miembro. Conducir el proceso de menos a más ayudó a consolidar el proceso de cambio y adaptación.

¹ Primer taller de Respuestas Regionales a la Crisis Venezolana en Panamá en 2017 ([Policy Memo aquí](#)) y siguieron con cuatro talleres más, dos en 2018 (Segundo Taller - [Policy Memo aquí](#), y Tercero Taller - [Policy memo aquí](#)) y dos en 2019 (Cuarto taller: [Policy memo aquí](#) y Quinto taller: [Policy memo aquí](#)).

² Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) & Microsoft (2020). Conectividad rural en América Latina y el Caribe: Un puente al desarrollo sostenible en tiempos de pandemia. Disponible en: <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/12896/BVE20108887e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

³ Vale la pena aclarar que durante el primer cuarto de 2020 las plataformas disponibles aún no tenían los avances, funciones y extensiones que se han ido desarrollando durante el 2020, lo que permitió una apertura del espectro con el que se cuenta. Esto implica que siempre es bueno actualizar y analizar periódicamente las plataformas para observar nuevas funciones que puedan ser de utilidad.

El testeo de la plataforma seleccionada permitió confirmar que la herramienta seleccionada fue la correcta, pero también nos preparamos para buscar alternativas en caso de que no fuese funcional a nuestro trabajo, por ello la flexibilidad y la adaptación constante fueron aptitudes clave para el proceso.

Por otro lado, la interpretación simultánea permitió que en este proceso de “menos a más” se duplicara el número de invitados a participar de los talleres. De esta manera el impedimento para la ejecución de eventos presenciales se convirtió en una oportunidad para ampliar la base de participación rompiendo la limitación presupuestaria que establece el evento presencial. Los pequeños talleres en línea abordaron algunos temas clave para considerar los principales desafíos y oportunidades en América Latina y el Caribe y que condujeron a la publicación de Policy Briefs, al igual que los que se solían publicar durante los talleres previos a la pandemia. A través de esta iniciativa, se reunió a académicos y representantes de organizaciones de la sociedad civil para desarrollar análisis y recomendaciones que promovieran una mayor conciencia en la sociedad e informaran a los funcionarios políticos y los responsables de la formulación de políticas en la región.

Asimismo, el trabajo del equipo de comunicación para la publicación y difusión de los resultados ha sido fundamental. Es por eso que, si aún no lo han hecho los invitamos a leer el capítulo sobre Diseño de estrategias de comunicación, donde podrán profundizar en ello. El primer paso operativo de los talleres en línea fue diversificar las formas de compartir los aportes de los miembros. ¿Por qué? Los espacios virtuales ampliaban la base de participación en cuanto a individuos conectados, pero limitaba las intervenciones en tiempo real, puesto que, para mantenerlos interesados, ser eficaces y eficientes en el manejo del tiempo era necesario abrir nuevas instancias donde pudieran volcar experiencias alimentando el intercambio. De allí surgió la necesidad de tener los briefs disponibles en los tres idiomas en el menor plazo posible y hacer llegar los comentarios de unos a otros independientemente a la lengua que hablaran. Nuevamente la flexibilidad se volvía algo fundamental en este proceso.

En tal sentido, explorar y testear programas a disposición fue un esfuerzo constante y sostenido donde el equipo de Stanley Center fue de vital importancia. Por otro lado, en el uso de las herramientas asincrónicas que permitieran que todos los miembros pudieran participar. Por un lado las encuestas sirvieron como un espacio para proponer temas y nuevos participantes a realizar sugerencias y continuar desarrollando la identidad como miembros de un Foro que los hace partícipes y protagonistas.

En el caso de las encuestas se utilizó la plataforma SurveyGizmo, una plataforma que permite realizar encuestas, filtrar datos, agrupar información y sistematizarla. SurveyGizmo sirve también para, en base a los datos ingresados pronosticar tendencias, analizar preguntas y presentar un informe con lo compartido por cada uno de los miembros. Si bien es una plataforma utilizada inicialmente en el mundo empresarial, al ofrecer versión gratuita se vuelve accesible a organizaciones trabajando en ámbitos de sociedad civil.

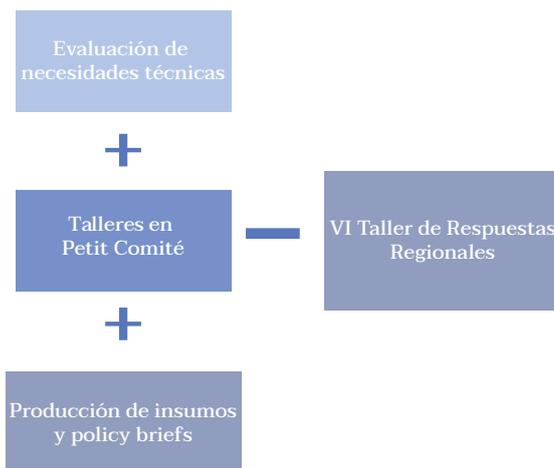
Asimismo, para poder compartir los comentarios de todos los miembros en tiempo real durante los eventos (así como poder acceder luego a ellos de forma asincrónica), las planillas de comentarios fueron funcionales a la labor del Foro. Se creó para ello un formulario en Google Sheets que traduce los comentarios automáticamente con Google Translate. Su uso y configuración fue sencillo adaptándose a los requerimientos posteriores de cada uno de los miembros. Para configurar la planilla se ingresa una palabra en un idioma de una celda y, a continuación, se utiliza la fórmula = GOOGLETRANSLATE (celda con texto, "idioma de origen", "idioma de destino") en otra celda para traducirlo. Incluso puede arrastrar el controlador de relleno en la parte inferior de la celda de fórmula hacia abajo para aplicar esta fórmula a más de una celda, para sólo se necesitaba conocer el código de dos letras para el idioma que desea utilizar⁴. Uno de nuestros objetivos principales fue continuar realizando los talleres de manera regular y publicar insumos para mantener activos a los participantes, apoyar su trabajo y asegurarse de contar con la difusión de análisis y recomendaciones preparados por los expertos participantes.

⁴Si desea profundizar. El siguiente artículo es de utilidad: <https://gsuitemtips.com/tips/sheets/translate-languages-in-google-sheets/>

El siguiente paso fue un taller regional más amplio, nuevamente el proceso seguía consolidándose de menos a más.

Como parte de esa segunda, fase los días 28 y 29 de mayo de 2020, se llevó a cabo el Sexto Taller de Respuestas Regionales, y entre los días 08 y 09 de diciembre de 2020 se condujo el VII taller de Respuestas Regionales a las Crisis en América Latina y el Caribe: “Corrosión de resiliencia frente a un contexto de reducción de espacios cívicos”, ambos realizados en español, inglés y portugués con traducción simultánea en todo momento.

En el contexto actual la sociedad civil regional ha encontrado crecientes obstáculos a medida que la pandemia limita el accionar de organizaciones de la sociedad civil en lo operativo, como también en muchos casos los gobiernos de la región han instrumentalizado medidas de respuesta al COVID-19 que impactan negativamente sobre los espacios cívicos. Es por esa razón que, se estableció un sistema de registro muy intuitivo mediante la web que permitió verificar la asistencia de los participantes a los que se les compartió la agenda del evento (con sesiones de no más de una hora y media), planillas de Excel para compartir sus comentarios (con traducción simultánea) y con un archivo con las instrucciones logísticas para garantizar la participación. La agenda de actividades e iniciativas del foro se han basado desde sus inicios en las prioridades definidas por los miembros del foro. Con el objetivo de consolidar las bases institucionales del Foro el establecimiento de los lineamientos estratégicos, la aplicación de un lente de prevención de atrocidades masivas; hacer hincapié en la protección de las poblaciones vulnerables; fomentar la resiliencia a nivel local, nacional y regional; y contribuir al fortalecimiento general de las capacidades de la sociedad civil en múltiples niveles y dimensiones es fundamental.



Para ello es clave mantener una estructura de coordinación regional, que contribuya a equilibrar las prioridades de los miembros y alinearlas con los objetivos estratégicos previamente definidos en un ejercicio de cooperación entre los miembros regionales y la estructura de coordinación.

Continuar y profundizar la labor en un contexto de pandemia tiene adicionalmente un desafío de profundización y diversificación de actividades. La capacitación en el contexto de virtualidad permite no sólo mantenerse actualizados como profesionales individuales, sino al desarrollo de la red y al fortalecimiento del trabajo de sus miembros. Brindar capacitación a los participantes no solo fortalece las capacidades de los miembros y de la red en sí misma, sino que también contribuye a construir el sentimiento de pertenencia, así como que los individuos y organizaciones identifiquen el valor agregado al participar en la iniciativa. Este modelo de interacción requiere un mayor desarrollo en el futuro cercano, y los participantes han sugerido la creación de grupos de trabajo, así como la conformación de un órgano de gobierno formal que pueda facilitar el proceso de toma de decisiones ejecutivas especialmente aquellas de carácter urgente. Por lo tanto, una prioridad a lo largo de los próximos meses es facilitar una mayor institucionalización del Foro Cúcuta, equilibrando sus características clave actuales con la estructura institucional requerida para brindar procesos eficientes de toma de decisiones, funcionamiento transparente y mayores perspectivas de sustentabilidad.

Puentes Ciudadanos Colombia-Venezuela. Una experiencia de diplomacia ciudadana mediada por tecnologías de la información

Martha Lucia Márquez y Santiago Encinales*

Introducción.

Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela (PCCV) es una red de diplomacia ciudadana, de la que hacen parte personas vinculadas a universidades, cámaras de comercio, organizaciones humanitarias, ONG, medios de comunicación independientes y algunas agencias de cooperación internacional. Es un tejido de actores de diversos países, mayoritariamente colombianos y venezolanos, sin organización jerárquica y sin decisiones vinculantes, que concurren libremente a espacios de reflexión donde analizan la relaciones colombo-venezolanas para, desde allí, construir capacidades compartidas para acercar a los dos países (Ramírez y Sánchez, 2021). La red cuenta con un equipo organizativo fluido de ambos países, que apoyan la planeación de actividades, según sus capacidades y disponibilidad.



PCCV se concibió en abril de 2019 en Cúcuta, en el marco del IV Taller de Respuestas Regionales, organizado por la Coordinadora Regional de Investigaciones Económicas y Sociales (CRIES), el Stanley Center for Peace and Security y el Global Partnership for the Prevention of Armed Conflict (GPPAC). Acompañaron el lanzamiento de la red cerca de 100 organizaciones sociales de Colombia, Venezuela y Estados Unidos, y más de 200 personalidades de diversas nacionalidades, que vieron necesario responder a la difícil coyuntura por la que pasaban las relaciones entre Colombia y Venezuela por cuenta de la ruptura de las relaciones diplomáticas, el éxodo masivo de venezolanos, la lenta implementación de los Acuerdos de Paz con las FARC en Colombia y la ruptura de las negociaciones de ese país con el ELN. En ese marco, los miembros de la red definieron los siguientes ejes de trabajo:

NEGOCIACIÓN

Solución negociada por los venezolanos de una salida pacífica de la crisis de su país, que abra una transición hacia la democracia y permita la reconstrucción nacional.

*Doctora en Ciencias Sociales y Humanas. Miembro de Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela. Directora del Instituto Pensar de la Pontificia Universidad Javeriana. Contacto: marquezm@javeriana.edu.co

*Politólogo y actual encargado del apoyo técnico a Puentes Ciudadanos Colombia-Venezuela, en la sistematización y registro de las actividades de la red.

RELACIONES BILATERALES

Restablecimiento inmediato del sistema consular, reconstrucción de la relación binacional, fortalecimiento del intercambio económico legal y activación de la institucionalidad para manejar la vecindad.

ACUERDO DE PAZ

Respaldo a la implementación del Acuerdo de Paz con la FARC- EP y a los esfuerzos por poner fin al conflicto armado en Colombia

ÉXODO VENEZOLANO.

Atención al éxodo desde Venezuela, defensa de los derechos de migrantes, refugiados y retornados, apoyo humanitario y sanitario a quienes transitan o deben hacer una migración pendular, e inserción positiva de quienes permanecen en Colombia

•Articulación de diversos sectores sociales, académicos, económicos, cámaras de comercio, autoridades locales y regionales de ambos lados para procesar de manera conjunta la situación de las zonas fronterizas compartidas y para que su voz e iniciativas sean escuchadas e incidan en ambos países¹

PCCV funcionó cerca de un año con encuentros presenciales que se realizaron en Bogotá y Cúcuta y que fueron posibles gracias al apoyo financiero, organizativo y logístico de participantes de la red y de agencias de cooperación internacional como Diakonía, OXFAM, la Fundación Friedrich Ebert en Colombia (Fescol), el Instituto de Paz de Estados Unidos (USIP), y el Instituto Catalán Internacional por la Paz (ICIP), entre otros. Con los recursos aportados, fue posible costear tiquetes, hoteles y salones para los eventos. Cuando se declaró el aislamiento obligatorio y el cierre de fronteras por cuenta de la pandemia por COVID- 19, la red comenzó a reunirse haciendo uso de las tecnologías de la información TIC.

Oportunidades de la comunicación mediada por TIC.

Aunque en las conversaciones cotidianas se acostumbra a señalar que desde el inicio de la pandemia por Covid- 19 los participantes de PCCV se “reúnen virtualmente”, lo preciso es decir que la comunicación se ve facilitada por tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y que algunos documentos (comunicados, textos académicos) se trabajan virtualmente. Esto debido a que la virtualidad alude a entornos de interacción en los que los actores no coinciden en el espacio y el tiempo y, en el caso de esta red, lo que se ha hecho es favorecer el encuentro sincrónico a través de plataformas como Zoom, es decir, aunque el encuentro se desterritorializa, se produce en las mismas coordenadas temporales. En cambio, la escritura a varias manos de un documento que se sube en un drive es una interacción en la que se produce una desterritorialización de los autores y del texto, así como una fluidificación del tiempo, dado que el documento se interviene en momentos distintos. Sobre la fluidez del espacio y el tiempo en la virtualidad, dice Pierre Lévy:

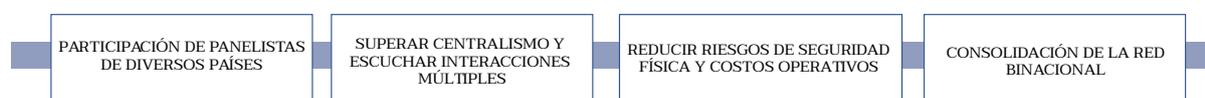
“Cuando una persona, una colectividad, un acto, una información se virtualizan, se colocan «fuera de ahí», se desterritorializan. Una especie de desconexión los separa del espacio físico o geográfico ordinario y de la temporalidad del reloj y del calendario” (Lévy, 1999 p. 15).

¹Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela Nuestros ejes. Disponible en: <https://puentescolombiavenezuela.org/>

Mediante las TIC y haciendo uso de plataformas para videoconferencias, PCCV ha podido realizar 10 encuentros binacionales en 2020 y otros 7 hasta el mayo de 2021. A estos espacios, en los que se discutieron temas tan diversos como la seguridad fronteriza, la situación del comercio binacional, los escenarios de transición en Venezuela, el avance de la implementación de los Acuerdos de Paz en Colombia, las iniciativas de alcaldes y gobernadores fronterizos, gremios empresariales y organizaciones sociales para hacerle frente a la problemática fronteriza y migratoria, asistieron 276 personas, durante 2020, y 107 en lo que va del 2021. A esos encuentros se suma la participación de miembros de PCCV en 21 eventos organizados por otras iniciativas u organizaciones, durante los 2 años de su funcionamiento; también los encuentros internos que hacen quienes participan en los equipos organizativos en ambos países².

El uso de las TIC y de plataformas para videoconferencias ha ofrecido oportunidades, como las que aquí se presentan:

- La rápida consolidación de una red binacional en el difícil contexto del cierre de la frontera colombo-venezolana decretado por Nicolás Maduro en agosto de 2015 y en medio de la pandemia. En ese escenario, la movilidad para encontrarse personalmente es difícil, costosa y muchas veces insegura. De allí que se puede afirmar que el uso de plataformas tecnológicas ha facilitado los encuentros, posibilitando el desarrollo de iniciativas de la red y su consolidación.
- La participación de panelistas y asistentes de diversos países y regiones, sin incurrir en costos de transporte, hospedaje, alimentación y tiempos de desplazamiento. Del total de los participantes en los encuentros de 2020, 62% han sido colombianos, 44% venezolanos y el resto de España, Estados Unidos, Argentina, Bélgica y Brasil.
- Ayudar a superar el centralismo y a escuchar e interactuar con las regiones de frontera. Las reuniones mediadas por TIC y plataformas han permitido el encuentro, no sólo de participantes de Bogotá y Caracas, sino también de la frontera, particularmente del eje andino. En específico, el 39% de los participantes en los eventos del 2020 son de Bogotá, el 17% de Caracas, 34% de Norte de Santander y 2% del eje llanero de la frontera (Arauca y Apure).
- Facilitar la participación de panelistas que por riesgos de seguridad, habrían tenido enormes dificultades para asistir a un evento fuera de su lugar de residencia. Tal fue el caso del exvicepresidente colombiano y negociador de Paz, Humberto de la Calle y de varios diputados venezolanos, opositores al régimen de Nicolás Maduro.



Riesgos de la comunicación mediada por TIC.

La comunicación mediada por tecnologías de la información, ofrece muchas oportunidades, pero también plantea riesgos y retos. Ante todo, el reto de garantizar la seguridad de los participantes y la confidencialidad de sus identidades y opiniones, especialmente de representantes de organizaciones defensoras de derechos humanos y de atención humanitaria. Este es un asunto delicado porque en las reuniones se abordan temas de gran sensibilidad, como diagnósticos políticos y prospectivas referidos a Venezuela, un país con un régimen autoritario. También a Colombia, una nación en la que persisten actores y circunstancias que apuestan por salidas militaristas a los conflictos políticos y sociales y donde se presenta una sistemática violencia contra líderes y lideresas sociales.

Además, riesgos de seguridad, referidos al hackeo y sabotaje de los eventos. En el caso venezolano, la ONG Espacio Público ha documentado el bloqueo por parte de la Compañía Anónima de Teléfonos de Venezuela de medios de comunicación, plataformas y redes sociales, así como ataques informáticos y hostigamiento contra quienes alimentan o participan en redes en las que se cuestiona el accionar del régimen (Espacio Público, 2020).

También están las brechas de acceso a internet. Según Statista, el acceso a internet en Venezuela es superior al de Colombia, pues se extiende al 72% de la población mientras en el caso de Colombia alcanza el 68%³; estas cifras son avaladas por la ONG Espacio Público (Espacio Público, 2020). Sin embargo, el acceso a internet se ve restringido en Venezuela por los bloqueos antes señalados y por los frecuentes cortes de energía, que dejan a cerca del 60% del país sin luz en promedio 3 horas diarias (Espacio Público, 2020). Esta situación afecta más a las regiones que, a Caracas, entre ellas a las zonas de frontera donde viven algunos de los miembros de la red. En el caso colombiano también se presenta una brecha de acceso digital por regiones: "(...) en las cabeceras municipales hay un índice de penetración de internet fijo del 45,75%, mientras que en el sector rural disperso y los pequeños centros urbanos este índice apenas llega al 6,2%." (Botero, 2021). Estas situaciones configuran un escenario en el que los miembros de la red que se encuentran por fuera de las capitales de los dos países tienen que lidiar con los problemas asociados a la mala conexión y con las limitaciones que tiene acceder a las reuniones través del teléfono celular y no del internet fijo. Aunque el trabajo remoto ha permitido la realización de un mayor número de actividades, concertar horarios de encuentro ha sido una situación retadora. Esto debido a que los miembros de la red tienen obligaciones laborales exigentes, en especial los venezolanos que, a pesar de contar con trabajos fijos en la academia, en ONG y en otras instituciones, tienen que buscar otras fuentes de ingreso debido a la hiperinflación. A esto se suma que deben resolver la consecución de alimentos y servicios de primera necesidad en un escenario de desabastecimiento.

Así mismo, garantizar una infraestructura organizativa de las reuniones, que convoque a toda la lista de participantes y mantenga el registro de las actividades, sin la cual es posible la pérdida de datos y de información, le exige a la red -que no tiene recursos propios- conseguir apoyos.

Igualmente, asegurar el acceso a plataformas de videoconferencias pagadas mediante suscripción o membresía para garantizar la participación de grupos numerosos de personas, encuentros de duración superior a una hora y estándares de seguridad, constituye un reto permanente. Finalmente, disminuir el estrés y mantener la atención de los participantes en las sesiones virtuales, que pueden ser extensas (de dos horas o más) y ser consecutivas a lo largo de la jornada, es un reto complejo. A este respecto cabe recordar que algunas investigaciones han señalado que el *zooming*- término que se usa para referirse a todo tipo de video conferencias, sin importar la plataforma que se use- se asocia a altos niveles de estrés porque la exposición a varias caras en la pantalla torna muy intensa y exigente la interacción, tanto para el hablante como para los oyentes. De igual manera, la interacción mediada por plataformas está asociada a una disminución de la actividad física, lo que tiene efectos sobre la salud de los usuarios (Ramachandran, 2021).

Buenas prácticas en la comunicación mediada por TIC.

En el desarrollo de las actividades de PCCV durante la pandemia, y en el uso de herramientas digitales, se han implementado acciones, aquí denominadas buenas prácticas, para enfrentar los retos presentados anteriormente.

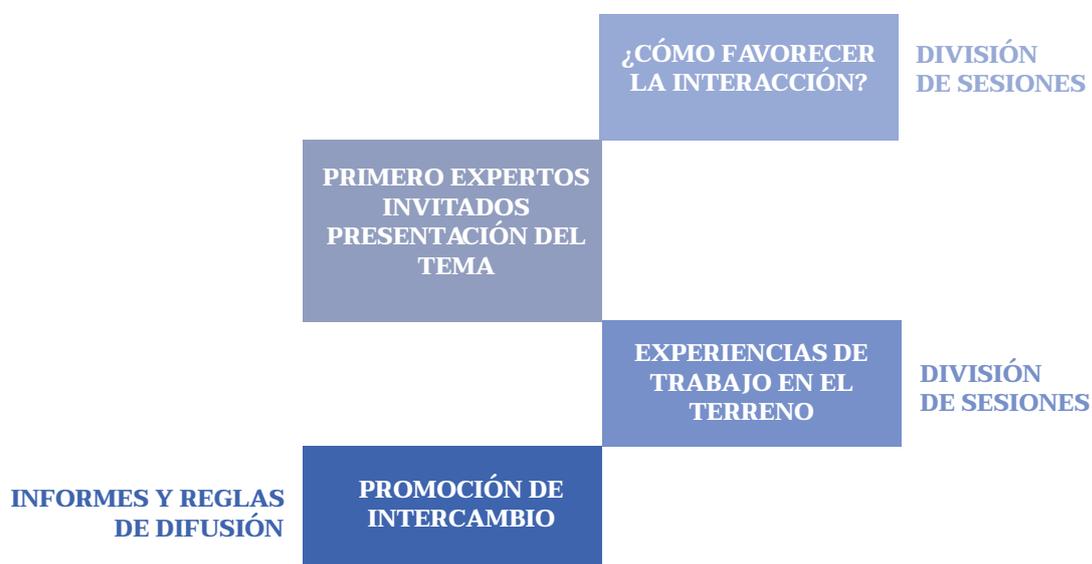
²Los datos que aquí se citan, fueron tomados de la información sistematizada de Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela

³Statista. América Latina y Caribe: uso de internet por país 2021. Disponible en <https://es.statista.com/estadisticas/1136646/tasa-penetracion-mas-altas-internet-america-latina-caribe/>

Para garantizar la seguridad, tanto de las sesiones como de los participantes y evitar el hackeo, se ha usado la plataforma Zoom provista por la Fundación Friedrich Ebert en Colombia. Adicionalmente, se ha optado por exigir la inscripción obligatoria de los asistentes, solicitando nombre y correo electrónico para poder acceder al enlace de la reunión. De este modo, se tiene un registro de los posibles participantes, que pueden acceder con la autorización previa del anfitrión de la reunión.

También para garantizar la seguridad de la reunión y de los asistentes, la difusión de las sesiones más amplias se ha hecho usando el método de contactos “bola de nieve”, es decir, extendiendo la invitación a los miembros de la red, a sus organizaciones y contactos cercanos, para así evitar hackeos o la participación de personas que puedan sabotear las discusiones. Para superar las brechas de conectividad, particularmente de los miembros venezolanos, se ha agendado la mayoría de las reuniones para los lunes y martes, preferiblemente en las mañanas, pues se ha comprobado que son los días en que es más probable contar con servicio de luz y conectividad a internet.

Para favorecer el seguimiento y la participación activa en las reuniones y para que éstas sean más dinámicas y atractivas para los participantes, se ha adoptado como metodología dividir las sesiones en dos momentos. En el primero, expertos invitados presentan algún tema relacionado con los ejes de trabajo que aborda PCCV y, posteriormente, responden a comentarios y preguntas de los participantes. En el segundo momento se hace un diálogo con redes u organizaciones sociales o iniciativas de carácter humanitario, empresarial y de autoridades locales, quienes comparten sus experiencias de trabajo en terreno. De esta manera se nutre la conversación y se promueven los contactos entre actores estratégicos. Estas sesiones son grabadas con el consentimiento de los participantes, para hacer los informes y las memorias, sin omitir información; las grabaciones permanecen en custodia del apoyo organizativo de PCCV y no se divulgan por ningún medio.



Así mismo, resaltamos la apropiación de ciertos protocolos de uso de las TIC y de las plataformas que, si bien no son oficiales, permiten el desarrollo organizado de las reuniones. Entre ellos, que la persona que esté interviniendo encienda su cámara web, si la conexión lo permite; que los observadores mantengan sus micrófonos apagados para evitar interferencias y ruido; y que los participantes hagan uso del chat de la plataforma para hacer sus preguntas y comentarios.. En ese sentido es importante destacar el uso de plataformas como Zoom y Microsoft Teams que facilitan la interacción de los ponentes con los participantes, puesto que en otros formatos es más difícil hacer seguimiento a las intervenciones escritas (casos de Facebook Live o YouTube).

Finalmente, entre las acciones que han facilitado el trabajo interno de la red y que han permitido sortear las dificultades de conexión de los miembros venezolanos, se destaca el trabajo virtual de documentos subidos a la nube y la discusión asincrónica a través de correos electrónicos. Mediante cadenas de correos ha sido posible debatir y acordar elementos importantes para actividades y sesiones futuras, sin tener que recurrir a reuniones virtuales sincrónicas. Usando correo electrónico también se ha promovido la construcción participativa de las agendas a tratar por la red, de forma democrática y con tiempos definidos para las intervenciones, proporcionando espacios de socialización previo a los eventos organizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOTERO, C. (2021). La pandemia y las brechas digitales. Razón Pública. Enero 11 de 2021. Disponible en <https://razonpublica.com/la-pandemia-las-brechas-digitales/>

CEPAL (2020). Observatorio Covid- 19. Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los impactos del COVID- 19.

ESPACIO PÚBLICO (2020). Internet amurallado: acceso restringido en Venezuela. Disponible en: <http://espaciopublico.org/internet-amurallado-acceso-restringido-en-venezuela/>

LÉVY, P. (1999). ¿Qué es lo virtual? Ediciones Paidós

RAMACHANDRAN, V. (2021). Stanford researchers identify four causes for ‘Zoom fatigue’ and their simple fixes Stanford News. February 23 2021 <https://news.stanford.edu/2021/02/23/four-causes-zoom-fatigue-solutions/>

RAMÍREZ, S. y Sánchez F.J. (2021). Primera etapa de Puentes Ciudadanos Colombia-Venezuela (PCCV): construyendo una red binacional.

PUNTES CIUDADANOS COLOMBIA-VENEZUELA (2019). Relatoría. Diálogo ciudadano binacional. Bogotá, 13 y 14 de noviembre de 2019

En Venezuela, “todos viven en Whatsapp”

Luz Mely Reyes

La adaptación de herramientas y rutinas para el teletrabajo en un contexto de emergencia humanitaria compleja y con baja conectividad ha sido uno de los retos de la pandemia del Covid 19 en Venezuela. Este marco implica grandes deficiencias de los servicios públicos-agua, electricidad, salud-, el deterioro de los servicios de telecomunicaciones que incide en que ciertas zonas del país no tengan acceso a internet y aspectos vinculados con la salud mental.

De acuerdo con el ranking de Freedom House sobre libertad en internet, Venezuela tiene un score de 28 puntos sobre 100, que lo ubica en la categoría no libre. Para la definición de este ranking se toman en cuenta las capacidades de conectividad. En este sentido, el informe correspondiente a un periodo 2019-2020 reporta que entre los obstáculos para acceder a internet figuran el deterioro de la infraestructura de telecomunicaciones que “padece no solo de fallas, sino que también es objeto de robos y vandalismo, lo que trae como consecuencia frecuentes caídas de los servicios y velocidades de conexión muy deficientes”.

Ha surgido también una variante, aún no cuantificada: los nuevos desconectados. En años anteriores, el porcentaje de personas con acceso a internet estaba impactado porque muchas personas podían conectarse desde sus centros de trabajo. Al no existir esta posibilidad y en escenarios incluso urbanos sin servicio de internet, grupos de personas pasaron a no tener posibilidades de conexión. Aunque esta es una afirmación basada en la observación, para el experto Luis Carlos Díaz es notable.

No obstante este contexto, las organizaciones de medios independientes y otras organizaciones de la sociedad civil debieron adaptarse a dinámicas de teletrabajo.



Este contexto doblemente hostil también ha requerido:

- Una adaptación de las condiciones de trabajo.
- Una constante revisión del impacto psicoemocional del teletrabajo.
- La búsqueda de alternativas que permitan generar flujo de comunicaciones, especialmente en los casos de organizaciones dedicadas al periodismo o que atienden a víctimas de violaciones de derechos humanos.

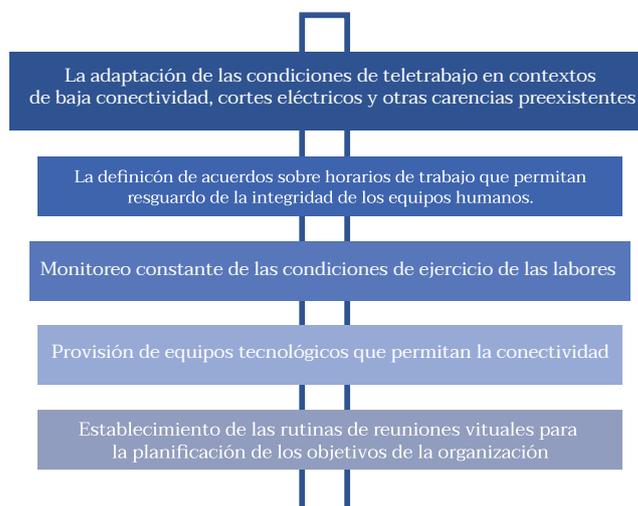
Una de las vías que se han ido empleando para subsanar estas desconexiones son:



No obstante, y pese a la baja conectividad, también han surgido servicios de empresas de telecomunicaciones que proveen de recursos de internet a un precio, que si bien pueden estar por debajo de los costos internacionales, son altos en comparación con los ingresos en Venezuela.

También ha habido una adaptación a las herramientas para teleconferencias, tanto en versiones gratuitas como pagas.

Entre las lecciones aprendidas en tiempos de pandemia en Venezuela podemos mencionar las siguientes:





Uso de herramientas y los cómo

Entre las herramientas más empleadas, Whatsapp como canal destinado a la organización de las actividades diarias tuvo un uso determinante. Sin embargo, esto implicó establecer rutinas de uso de los chats y revisar medidas de seguridad.

Sugerencias para uso de Whatsapp

- Establecer rutinas y canales con un horario determinado. De esta manera, en nuestro caso, aunque somos una organización de medios que funciona 18 horas al día, las discusiones generales se hacen en el horario laboral de la mayoría. Para los fines de semana ya era usual abrir grupos en donde solo participan las personas que están en horario laboral.
- Las notas de voz cargan automáticamente y son muy útiles. En los casos de generar audios estar atentos a la extensión. Un mensaje claro y explicativo.
- No esperar reacciones en tiempo real. En ocasiones las personas están concentradas en sus actividades diarias y no pueden responder a mensajes de manera inmediata.
- Consultar antes de hacer una llamada.
- Si surge un tema urgente, hacer una llamada. De lo contrario se corre el riesgo de que el mensaje no sea visto por los destinatarios.
- Si surge un tema con alguna persona es preferible tratarlo uno a uno y no en colectivo, porque llena el canal de mensajes que tal vez sólo importen a un destinatario.
- Un reto es mantener una etiqueta de trato respetuoso. Esto implica normas de cortesía. Puede ser redundante, pero no está de más tomarlo en cuenta.
- Tener en cuenta que enviar videos y fotografías innecesarias no solo pueden llenar la memoria del equipo del cual se disponga, sino la del receptor.

- Revisar la configuración de Whatsapp para los temas de seguridad. Los chats suelen guardarse automáticamente, de manera que aunque la conversación sea borrada es posible que aun se mantengan los archivos en la memoria del teléfono y en el correo asociado a la cuenta de Whatsapp.
- Los temas importantes, las tomas de decisiones, las indicaciones sobre acciones deben ser claras y no dejarse en el chat. Para eso es recomendable el uso de correo electrónico, el cual también tiene un protocolo.
- Sobre uso de otros canales como Signal, si se hace por razones de seguridad de las comunicaciones hay que tomar la previsión de revisar sus funcionalidades.

El bienestar

Uno de los aspectos en los que hemos invertido tiempo y recursos ha sido en el monitoreo de las condiciones de salud mental propia y de nuestros trabajadores. Enfrentar una pandemia en un país en el que además hay opacidad de datos implica un mayor cuidado de las personas. El establecimiento de rutinas de autocuidado es necesario. Aunque cada organización puede decidir cómo lo hace, tener conciencia del impacto que significa una transición hacia dinámicas del trabajo a distancia y las implicaciones como trabajadores de realizar las labores en hogares donde hay otras personas con distintas necesidades. La mirada interseccional en este caso es imprescindible, porque permite entrenamiento y cierre de brechas, así como evaluar modelos híbridos.

La pandemia impactó en los flujos de trabajo. De repente parecía no haber fines de semana ni vacaciones. La consecuencia de este primer acercamiento fue generar jornadas agotadoras. Con el monitoreo que se estableció se detectó la necesidad de apoyo en turnos diferenciados, pero también acordamos períodos de descanso extraordinarios, cuyo costo fue asumido por la organización.

Los límites de las jornadas y de las actividades virtuales surgieron luego de los primeros meses de la pandemia.

Esto permitió jerarquizar las actividades estratégicas de planificación y ejecución de funciones. Los periodos de descanso son importantes.

¿Qué aprendimos con apoyo de otros aliados?

Reducir los tiempos de reuniones virtuales síncronas	Tomar previsiones de que la persona puede recibir la información	Activar el chat de la herramienta que se esta empleando: Zoom, Google Meet para que todos tengan posibilidades de expresarse	Las actividades virtuales con personas en distintos horarios también requieren un cuidado especial
--	--	--	--

1. Reducir los tiempos de reunión virtuales síncronas. Esto es especialmente válido para actividades de capacitación. El tiempo sugerido para los talleres es de dos horas, con periodos de receso de cinco o 10 minutos.

2. Uno de los factores que puede causar agotamiento es la desconexión de una persona a las reuniones de grupo. Hay que tomar previsiones de que la persona puede recibir la información. En algunos casos funciona una llamada telefónica simultánea de alguien que está en la reunión.

3. Si las condiciones lo permiten lo ideal es poder ver los rostros de quienes están conectados en una reunión. En el caso venezolano esto muchas veces no es posible por la cantidad de recursos que consume el canal de video. La sugerencia es activar el chat de la herramienta

que se está empleando: Zoom, Google Meet para que todos tengan posibilidades de expresarse.

4. Las actividades que implican encuentros virtuales con personas en distintos husos horarios también requieren un cuidado especial.

Herramientas de conexión:



Durante la pandemia hemos trabajado con varias herramientas

1. Zoom en su versión gratuita y paga. Especialmente para reuniones de trabajo. La ventaja de Zoom es que fue de las primeras en estar posicionada para videoconferencias, sin embargo, en entornos de baja conectividad implica una demanda alta de recursos de los equipos de conexión.

2. Streamyard es una herramienta paga que permite la transmisión de programas orientados a la difusión de información. Esta herramienta permite generar transmisiones simultáneas por YouTube, Periscope y Facebook. Funciona bien en un entorno de baja conectividad, y puede ser customizada para crear un ambiente parecido al de una transmisión por televisión.

3. Google Meet se convirtió también en una herramienta para reuniones privadas. Entre sus ventajas está lo ligero que es, que no demanda tantos recursos de los equipos- puede funcionar con equipos de gama media- y su consumo de datos es manejable.

4. Microsoft teams: Aunque es una herramienta de gran seguridad tiene algunas complejidades. Demanda tener un registro de cuenta. A veces puede complicar el acceso porque requiere muchos pasos para ingresar a una sesión grupal.

5. Para actividades públicas experimentamos con una herramienta llamada Hopin. una plataforma sencilla que permite simular actividades del entorno físico. Tiene salas, un backstage, permite conversaciones en simultáneo y tiene la posibilidad de transmitir por Youtube

Unas líneas sobre un viejo amigo: el correo electrónico.

Se hizo recurrente la afirmación de que durante la pandemia descubrimos que una reunión en tiempos de pre-pandemia se podría haber resuelto con un correo electrónico.

También que un viaje fácilmente se sustituiría por una videoconferencia. Esto ha sido probado empíricamente, sin embargo, también hay mejores prácticas para el uso del correo electrónico.

1. Los tiempos del correo: Evitar envío de mensajes de correo electrónico en horarios de descanso. La razón es muy sencilla. Si el destinatario tiene alerta sobre el correo electrónico recibido y ve que hay uno nuevo en su bandeja de entrada difícilmente podrá postergar su apertura. Si es un asunto urgente, es preferible hacer una llamada.
2. Algo que se reveló con el teletrabajo son los ritmos y horas preferidas por las personas. Algunos tienen la tendencia de iniciar su ciclo laboral muy temprano, otros muy tarde en relación con jornadas tradicionales. Si trabajamos por objetivos, cada persona puede rendir mejor en su ritmo. Sin embargo, hay que tomar conciencia de que ese horario puede no ser el mismo de otra persona.
3. Las bandejas de correo electrónico también se han llenado. De manera que es posible que algunos mensajes nunca hayan sido abiertos. Si es algo prioritario, además de enviar el correo es recomendable tener una redundancia. Un mensaje de texto, por ejemplo.
4. Planificar el envío de los mensajes tomando en cuenta las diferencias horarias.

Más aprendizajes

Al inicio de la pandemia, se desconocía cuánto tiempo pasaríamos sin ir a la oficina. Una vez evaluados más escenarios y con conocimientos sobre el comportamiento del virus Sars-V2, se entendió que volver a un espacio conjunto de trabajo sería más complicado. Esto lleva a pensar cómo crear estaciones de trabajo en el ambiente doméstico. Sobre todo para quienes no tenían espacios diferenciados.

Algunas sugerencias:

1. Establecer un espacio que será la estación de trabajo.
2. Conversar con el resto del grupo familiar sobre la diferencia de estar en casa y trabajar desde casa.
3. Respetar los espacios definidos para los integrantes del grupo familiar.
4. Tomar conciencia de que los niños también están en casa y se deben establecer rutinas para ellos.
5. Aprovechar que se puede trabajar desde cualquier lugar y ver las oportunidades que puede implicar. Por ejemplo: ausentarse de la ciudad, sin dejar de cumplir con las funciones de trabajo.
6. Organizar el tiempo disponible que se ahorra al no tener que movilizarse a la sede de la oficina.
7. Seguir buscando mejoras para que el teletrabajo pueda satisfacer los requerimientos de trabajadores y de la organización.

Adaptación de las Organizaciones de la Sociedad Civil a la pandemia del COVID-19 – El caso de GPPAC África Oriental y Central

Patrick Bwire*

Resumen contextual

Al igual que otras partes del mundo, la región de África central y oriental ha experimentado los efectos devastadores del COVID-19. Aunque el número de muertes relacionadas con COVID-19 registradas en la región es relativamente bajo, los países que la componen han sentido fuertemente el impacto de la pandemia. La vulnerabilidad de la región a conflictos violentos, infraestructura débil, falta de habilidades y equipos digitales, desafíos socioeconómicos, entre otros, coloca a África Central y Oriental en una posición más desfavorecida.

La pandemia interrumpió directamente las acciones de consolidación de la paz, con enormes implicancias, abriendo oportunidades para que prospere el “enemigo” (conflictos violentos). Sus múltiples efectos son aún más evidentes, vistos en casos como la violencia doméstica que ha aumentado a niveles atípicos, el discurso de odio, el aislamiento, el estigma y la pérdida de los medios de vida.

Durante las cuarentenas y confinamientos (los gobiernos ahora están comenzando a relajar algunas medidas) grupos vulnerables como las mujeres (debido a roles socializados de género); jóvenes en el sector informal; aquellos que poseen capacidades diferentes (discapacitados); y los que padecen enfermedades crónicas se encontraron entre los grupos más afectados. Las comunidades consideraron que muchas de las medidas adoptadas para gestionar la pandemia conducían a conflictos violentos. Por ejemplo, al hacer cumplir las directivas gubernamentales sobre COVID-19, se han producido varios incidentes de violencia contra los ciudadanos, incluidos asesinatos (como fuera mencionado previamente). Un caso puntual son los ancianos y las personas que viven con discapacidades que serían arrestadas por no llegar a casa antes del toque de queda, y las madres embarazadas que enfrentaron desafíos potencialmente mortales mientras se les niega el acceso rápido a las instalaciones de salud (New Vision, 2020). Los mismos sentimientos se destacan en los informes del Instituto de Estudios de Seguridad de África (Institute for Security Studies (ISS, 2020) y Unidad de Alerta Temprana y Respuesta

Temprana de Conflictos (Conflict Early Warning and Early Response Unit) (CEWERU, 2020) ambos del año 2020. Esto tiene una influencia negativa sobre la paz.

Como indicaron los hallazgos del estudio del Center for Conflict Resolution (CECORE) / GPPAC (junio de 2020), es muy importante señalar que el COVID-19 tendrá un impacto más duradero en la paz como medio de vida de las personas que trabajan en relación de dependencia y aquellas que dependen de negocios informales. Mujeres y jóvenes involucrados en el empleo urbano informal, se han visto gravemente afectados. Esta situación está haciendo retroceder a muchas personas hacia formas peores de pobreza y desesperación.

El cambio hacia la adaptación de enfoques virtuales en línea por parte de las Organizaciones de la sociedad civil (OSC)

La pandemia de COVID-19 ha obligado a muchas OSC a cambiar el uso de enfoques tradicionales a favor de la adaptación de estrategias alternativas contextualmente más apropiadas.

*Oficial de enlace regional de GPPAC África Central y Oriental

Las restricciones asociadas a COVID-19, la pérdida de financiamiento, el aumento de costos, etc. han obligado a las OSC a adoptar nuevos cambios y pensar en formas innovadoras de operar y brindar sus servicios.

En este contexto, el enfoque virtual en línea se está convirtiendo cada vez más en la “nueva normalidad”. Sin embargo, es importante señalar que estos cambios se están adoptando rápidamente para responder a la dinámica provocada por la pandemia de COVID-19, pero no necesariamente con la preparación adecuada. Ante la falta de alternativas viables, algunas OSC han interrumpido muchas de sus acciones y tareas, como las destinadas a responder a casos de violencia de género.

Respuestas de adaptación de las OSC:

Encuentros virtuales: Las plataformas virtuales / en línea en el contexto de África oriental y central siguen siendo, en general, impopulares. Factores como la baja conectividad de los miembros de la red y los altos niveles de analfabetismo explican en parte esta lenta adaptación. Sin embargo, ante la persistencia de la pandemia de COVID-19, los mecanismos de adaptación en línea se están apreciando como parte de la “nueva normalidad”. Esta apreciación viene con la creciente comprensión de que la participación virtual en línea de hecho presenta una serie de ventajas, que van desde la rentabilidad, la eficiencia en términos de tiempo y la capacidad de llegar a una audiencia más amplia. Por ejemplo, la reunión anual del Comité de Coordinación Regional de GPPAC-ECA en 2020 se llevó a cabo por primera vez en línea. Los miembros de 16 países pudieron unirse a la reunión desde sus respectivos países, ahorraron en costos de viaje, tiempo y la reunión virtual permitió la participación de un mayor número de miembros. Como resultado, al realizar la reunión anual del Comité de Coordinación de 2020 en línea, se ahorró aproximadamente el 97% por ciento del costo financiero habitual en esta línea presupuestaria. Aunque los miembros notaron el hecho de que se perdieron las interacciones físicas que permiten los encuentros presenciales, que son irremplazables y que siempre han disfrutado juntos, se elogió como una alternativa que vale la pena adoptar para reuniones futuras.

Miembros en estados como Somalia han logrado experiencias similares de rentabilidad y capacidad para llegar a un público más amplio, especialmente puede mencionarse a Save Somali Women and Children (SSWC) que recurrió a plataformas en línea.

Campañas en redes sociales: Las redes sociales están ganando cada vez más popularidad en la región, especialmente entre los jóvenes. En países que enfrentan el desafío de COVID-19 y altos niveles de fragilidad como Somalia, el uso de las redes sociales se utiliza como una opción menos riesgosa. Organizaciones como Save Somalia Women and Children que ha sido mencionada en el párrafo anterior han utilizado WhatsApp y campañas de radio para llegar y evitar que los jóvenes se involucren en actividades relacionadas con el terrorismo. También recopila comentarios, permite la interacción y realiza el seguimiento a través de plataformas de redes sociales. Las plataformas de medios tradicionales como la radio han seguido siendo uno de los medios más efectivos para llegar a las comunidades, ya que el nivel de accesibilidad a la radio es bastante alto. Las estaciones de radio comunitarias son las preferidas cuando se dirigen a comunidades rurales, ya que la comunicación a menudo se realiza en el idioma local y en un contexto local que los oyentes entienden mejor. En Sudán del Sur, la Organización de Empoderamiento Comunitario para el Progreso (Community Empowerment for Progress Organization, CEPO por sus siglas en inglés) también consideró que las campañas de promoción en las redes sociales eran un enfoque eficaz para llegar al público y a los actores del gobierno.

Esto se observó principalmente en el momento en que la organización necesitaba destacar el nexo entre COVID-19 y los derechos humanos, ya que COVID-19 ha tenido una correlación directa con la violación y el abuso de los derechos humanos en el país. CEPO envió informes mensuales de observación de COVID-19 centrados en el nexo entre los derechos humanos y COVID-19 que atrajeron un alto nivel de interés y respuestas de los actores estatales.

Las campañas en las redes sociales se complementan con la circulación de materiales de concientización en lugares estratégicos clave como las oficinas del gobierno local, la entrada al mercado y los lugares de reunión de la comunidad. Estos enfoques se han utilizado para crear conciencia sobre el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 (ODS 16): Paz, justicia e instituciones sólidas a nivel comunitario.

Uso de líneas telefónicas gratuitas: Este método resultó ser un método eficaz durante las elecciones en países como Uganda. Durante las elecciones a principios de 2020, el Centro para la Resolución de Conflictos (CECORE) y otras organizaciones de la coalición Sala de Situación de Mujeres utilizaron números gratuitos para cada región del país para facilitar los compromisos, la observación de elecciones y los informes de incidencia. Esto minimizó las grandes multitudes durante el ejercicio de observación electoral y la notificación de casos. Es importante señalar que, aunque se están adoptando plataformas virtuales en línea, el contexto en África oriental y central sigue siendo poco propicio para adoptar plenamente los enfoques de la tecnología digital. Algunos de los desafíos clave que las OSC de la región continúan experimentando con respecto a los enfoques virtuales en línea incluyen:

- La mayoría de las comunidades rurales que son el principal actor de interés para las OSC no pueden acceder a la tecnología en línea, ya que la tecnología en línea sigue siendo utilizada por un segmento menor de la población: la élite.
- El acceso a la conectividad a Internet, el costo de la conectividad y los dispositivos necesarios para facilitar los compromisos en línea siguen siendo un obstáculo para la mayoría de la población de la región. Esto se combina con el desafío de la capacidad en términos de disponibilidad y asequibilidad.
- La falta de capacidad y confianza entre los miembros de las OSC para utilizar tecnologías virtuales sigue siendo un obstáculo”.
- Es difícil facilitar de manera eficaz intervenciones de consolidación de la paz como la mediación, el asesoramiento y la reconciliación en línea. Estos requieren interacción física cara a cara de las partes y suficiente tiempo para establecer un entorno propicio que genere confianza entre ellas.
- El cambio de los enfoques tradicionales a los que están acostumbradas las comunidades es un proceso y lleva tiempo. No es eficaz cuando se adopta como respuesta a desastres, como se ha visto obligada a hacerlo a las OSC. Requiere tiempo para preparar la mente y las instalaciones necesarias.
- Los compromisos virtuales tienden a ser costosos desde el punto de vista programático, ya que las OSC tienen que estirar presupuestos ya limitados para permitir que el personal y sus socios accedan a plataformas virtuales en línea.

A la luz de los desafíos anteriores, las OSC de África oriental y central han tenido que adoptar además otros métodos alternativos para complementar los métodos virtuales en línea. Este enfoque de método mixto tiene como objetivo garantizar que algunos segmentos de la sociedad no se queden atrás. Éstas incluyen:

Puerta a puerta / de igual a igual: En el contexto de COVID-19 que impidió la reunión comunitaria, se detuvieron la mayoría de los enfoques tradicionales de construcción de la paz comunitaria, como los diálogos, las ceremonias de reconciliación, la mediación y la música, la danza y las obras de teatro. Como estrategia alternativa, las OSC identificaron a miembros y grupos clave en la comunidad y los capacitaron en sensibilización comunitaria sobre la paz. Se espera que estos aprendices sean las “semillas de la paz” en sus respectivas comunidades. Las “semillas de la paz” adoptaron un enfoque puerta-puerta / de igual a igual. En este enfoque, los participantes envían el mensaje inicial, luego se supone que todos los que reciben el mensaje también deben enviar al menos una familia / par (todos llegan a uno). Se espera que dentro de un mes casi todos los miembros de una comunidad respectiva hayan recibido el mensaje a través de un efecto de bola de nieve / goteo.

Construcción y fortalecimiento de infraestructuras comunitarias para la paz:

COVID-19 ha proporcionado una llamada de atención y ha afirmado la importancia de las infraestructuras para la paz, especialmente a nivel comunitario. Según las experiencias de GPPAC-ECA de trabajo en el terreno, las comunidades que tenían infraestructuras para la paz eran más resilientes. En Uganda, las estructuras comunitarias de CECORE / GPPAC en distritos como los comités de paz y los grupos de mujeres y jóvenes pudieron brindar apoyo con materiales de sensibilización y brindar apoyo para mitigar los efectos resultantes de COVID-19. En el distrito de Kaabong, los grupos trabajaron con las comunidades y las estructuras del gobierno local para llevar a cabo sensibilizaciones comunitarias sobre el COVID-19, responder para resolver casos de violencia doméstica, brindar asesoramiento y capacitación práctica para jóvenes, convencer a los jóvenes que aún están involucrados en la violencia armada de abandonarlos e involucrarlos en un trabajo productivo, etc. Por ejemplo, en un esfuerzo por minimizar los robos de ganado durante la pandemia, los defensores de la paz elaboraron mensajes personalizados en torno al COVID-19 para reducir la violencia armada en la región de Karamoja, propensa al conflicto. Los campeones de la paz (dominados principalmente por ex guerreros) elaboraron mensajes locales que redujeron el robo de ganado durante COVID-19; "El asalto traerá COVID-19 a nuestra región". Esto ha sido acogido por la comunidad y ha creado una autoconciencia de que "podemos vivir sin tener que ir necesariamente a las redadas de ganado".

La combinación de compromisos virtuales/digitales y métodos tradicionales alternativos ha permitido a las OSC garantizar que se escuchen las voces de las comunidades vulnerables, que las comunidades participen activamente en los procesos de toma de decisiones y que se considere la equidad. Por ejemplo, si bien la mayoría de los vulnerables no pueden participar en los eventos e intercambios en línea, sus ideas se recopilan a través de enfoques puerta-puerta / de igual a igual. Estas ideas luego son presentadas por los respectivos líderes de la comunidad durante los eventos virtuales. De manera similar, los líderes comunitarios recopilan comentarios y los presentan a las comunidades.

Lecciones aprendidas / recomendaciones

La flexibilidad en el planeamiento para adaptarse a la dinámica imperante es clave

La coordinación es línea, si se usa de manera efectiva, puede ser un método menos costoso.

Al utilizar métodos virtuales, las OSC deben ser sensibles para no dejar fuera a las poblaciones más vulnerables

Es importante incorporar algunas sesiones de construcción de comunidad/confianza en las reuniones virtuales en línea, especialmente al comienzo de las reuniones

Necesidad de que las OSC implementen/ revisen sus políticas de comunicación para capturar el uso de tecnologías digitales en línea

Es necesario fortalecer las capacidades de las OSC en el uso de plataformas/ herramientas virtuales en línea

- La flexibilidad en los planes para adaptarse a la dinámica imperante es clave. Para GPPA-ECA (como para el resto de las redes regionales de GPPAC), fue necesario hacer una revisión del plan de trabajo anual. En mayo de 2020, la región pudo incorporar la implementación en línea de actividades para encajar en el nuevo contexto.
- La coordinación en línea, si se usa de manera efectiva, puede ser un método menos costoso. Esto ha sido compartido por los miembros de la red durante la reunión de coordinación de GPPAC-ECA en 2020 y las campañas de concientización en las redes sociales en Somalia.
- Al utilizar métodos virtuales, las OSC deben ser sensibles para no dejar fuera a las poblaciones ya vulnerables. La mayoría de las comunidades rurales, aquellas en las que sus entornos han sido más propensos a conflictos y segmentos vulnerables como refugiados, desplazados internos y mujeres en áreas rurales, no tienen acceso a servicios en línea, ni la capacitación necesaria para su empleo.
- Es importante incorporar algunas sesiones de construcción de comunidad / confianza en las reuniones virtuales en línea, especialmente al comienzo de las reuniones. En aras del tiempo a menudo limitado, se prefieren las sesiones breves de construcción de la comunidad. Las sesiones de fomento de la confianza han sido clave para permitir que los participantes se abran y se sientan cómodos durante las discusiones que se realizaron luego.
- Necesidad de que las OSC implementen / revisen sus políticas de comunicación para capturar el uso de tecnologías digitales en línea. Estos son fundamentales para orientar al personal sobre el uso eficaz de las plataformas en línea con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos inicialmente.
- Es necesario fortalecer la capacidad de las OSC en el uso de plataformas / herramientas virtuales en línea. La capacitación de capacitadores podría tener un efecto más rápido y ayudar a escalar el conocimiento a una audiencia más amplia que la apuntada inicialmente por organizaciones de la sociedad civil.

Otros:

- Es importante que se tomen medidas para establecer / fortalecer las infraestructuras para la paz, especialmente a nivel comunitario, como las estructuras comunitarias de paz y los consejos locales. Estas estructuras pueden jugar un papel clave como medios de difusión de información en las comunidades. Del mismo modo, es importante mejorar la participación y la propiedad locales: involucrar a los líderes tradicionales, los medios de comunicación, el sector privado, los grupos de jóvenes y mujeres, etc., como socios activos.
- La sensibilidad hacia los grupos vulnerables es clave. Esto puede ser observado además en la declaración de GPPAC sobre respuestas de construcción de paz inclusivas y centradas en las personas sobre la pandemia de COVID-19.

Conclusión

La pandemia de COVID-19 ha significado que actores como las OSC tengan que adoptar estrategias y enfoques alternativos. Las OSC se han visto obligadas a adaptarse a los nuevos cambios y pensar en formas innovadoras de operar y prestar sus servicios. Sin embargo, es importante señalar que estos cambios se están adaptando drásticamente, pero no necesariamente con una preparación adecuada. Sin embargo, con mecanismos virtuales puramente en línea, la acción de movilización y la garantía de una participación activa y significativa de las comunidades rurales y vulnerables siguen siendo un desafío. Por lo tanto, es importante adoptar un lente de sensibilidad al conflicto en la implementación de métodos virtuales en línea para garantizar que el enfoque no amplíe inadvertidamente la “brecha digital” ni deje a nadie atrás.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CECORE, GPPAC: Junio de 2020. Country report: SDG16+ progress in Uganda – progress towards, just,, peaceful and inclusive societies. GPPAC. Disponible en: https://www.gppac.net/files/202007/GPPAC%20SDG%20Report%20Uganda_Final_digitalaal_spread_0.pdf

CEWERU Uganda (Abril de 2020). Uganda COVID-19 Country monthly assessment report. CEWERU Uganda.

ISS Africa (22 de abril de 2020). Towards a regional response to COVID-19 pandemic. Disponible en: <https://issafrica.org/pscreport/psc-insights/towards-a-regional-response-to-covid-19-in-the-horn>

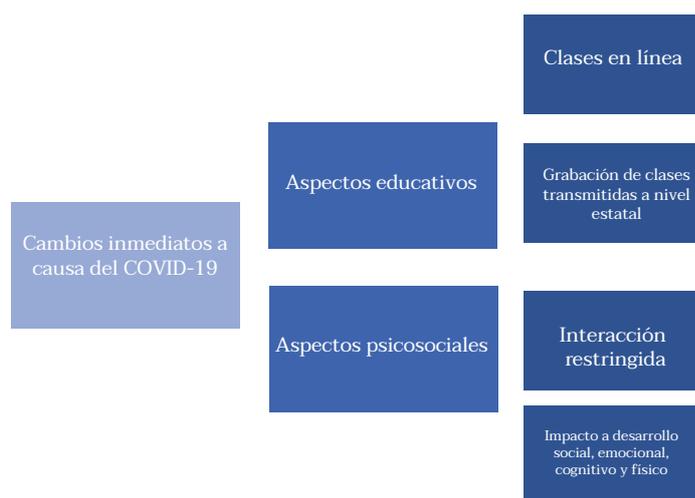
Maarten van Bijnen (6 de abril de 2020), GPPAC calls for an inclusive, people-centered peacebuilding response to the COVID-19 pandemic – GPPAC. Disponible en: <https://www.gppac.net/news/gppac-calls-inclusive-people-centered-peacebuilding-response-covid-19-pandemic>. Producción de video

Newvision (2020). Rights Abuse Worsen Amidst COVID-19 Lockdown. (news article). Disponible en: https://www.newvision.co.ug/new_vision/news/1518629/rights-abuse-worsen-amidst-covid-19-lockdown

Educadores dedicados a la paz convierten los desafíos en potenciales de crecimiento y cambio positivo

Biljana Lajović and Tatjana Popović*

La vida de la humanidad ha cambiado desde principios de 2020 debido a la pandemia mundial causada por el COVID-19. Debido al hecho que la salud y la vida de las personas estaban en peligro, todos los aspectos de la vida en una sociedad han cambiado drásticamente: sistemas de salud, economía, mercado laboral, eventos culturales y vida social. Entramos en la nueva dimensión, ya que nuestra rutina diaria tenía que adaptarse a la nueva e inesperada situación. En el sector educativo, esta situación exigía un cambio urgente de organización y modus operandi, con el fin de mantener el proceso educativo lo más normal posible. El espíritu de la escuela estaba en peligro, los estudiantes, maestros y padres tuvieron que protegerse de enfermedades potencialmente mortales. El primer paso fue cambiar la forma de enseñar / aprender organizando clases en línea. El Ministerio de Educación, en cooperación con los maestros, grabó las clases que fueron transmitidas a través de la televisión estatal en Serbia. Sin embargo, el apoyo psicosocial era muy necesario porque todos los aspectos de las interacciones humanas debían restringirse. Más importante aún para las escuelas, el desarrollo de niños y jóvenes: social, emocional, cognitivo, físico se vio amenazado.



Este artículo trata sobre el grupo multiétnico de educadores de los Balcanes Occidentales que lograron encontrar oportunidades de crecimiento y cambio en medio de una grave crisis. Creemos que sus experiencias serán útiles para otros educadores para la paz en diferentes partes del mundo. Nuestra intención es presentar dos procesos de cooperación de educadores a nivel nacional y regional. Nansen Dialogue Centre (NDC) Serbia es una ONG dinámica que trabaja en la educación para la paz, muy involucrada en la cooperación con el sistema educativo en la región de los Balcanes Occidentales durante los últimos 20 años. El diálogo multiétnico, la inversión continua en los esfuerzos de consolidación de la paz a nivel local, nacional y regional y la cooperación intersectorial son los aspectos más importantes de nuestro trabajo.

Todo el año fue un período de formación intensiva en línea para docentes, que tuvo un impacto positivo en el desarrollo de las competencias profesionales necesarias para trabajar en nuevas condiciones. Los facilitadores tuvieron un desafío especial: cómo elegir los temas, el contenido y las metodologías adecuados. Tuvimos presente el papel de la escuela en el siglo XXI, que debe comprender, seguir y contribuir a la adaptación de los estudiantes a los cambios extremadamente dinámicos a nivel global.

*Tatiana Popovic, Directora general del Centro de comunicación de Nansen, y Biljana Lajovic, asesora principal del Ministerio de Educación de Serbia.

Los facilitadores y asociados de NDC Serbia se centraron en las dos líneas de trabajo:

Una serie de actividades fue para un grupo regional de maestros, representantes de los ministerios de educación y educadores para la paz de: Serbia, Bosnia y Herzegovina, Croacia y Montenegro. Este es un grupo relativamente pequeño y amistoso de 20-25 miembros que cooperaron durante 15 años. Ahora se ha ampliado con nuevos miembros, profesores motivados para trabajar directamente con estudiantes y padres. Solidaridad, creatividad, intercambio desinteresado de experiencias, brindar apoyo a los colegas en los momentos difíciles son características de los integrantes, llevando al grupo a la creación de materiales didácticos, el más significativo es **Educación para la Paz - Lecciones de la práctica**¹.

Los temas y contenidos de las capacitaciones fueron elegidos de acuerdo con el contexto actual y las necesidades expresadas por los participantes. Trabajamos en 5 módulos para que cada módulo posterior ampliara los temas, brindando una mejor comprensión y aplicabilidad de nuevos contenidos, comprensión y diversas aplicaciones. Los participantes presentaron dilemas y preguntas, facilitamos la búsqueda conjunta de respuestas.

La resiliencia y el pensamiento crítico fueron elegidos los temas más relevantes, adecuados para la situación de la pandemia. La observación conjunta de los participantes fue que los temas están en el centro de atención en la actualidad, también, de importancia crucial para el bienestar individual y colectivo en cualquier momento. En abril de 2021, cuando comenzamos a volver a la vida normal, pudimos ver las formas de usar algunas habilidades de manera espontánea en nuestra vida diaria.



La resiliencia es la capacidad de una persona para recuperarse de un evento desafortunado y difícil o para adaptarse al cambio con relativa facilidad;

La resiliencia es un fenómeno social y personal importante y muy complejo que influye fuertemente en la vida y el bienestar. Es mejor decir que la resiliencia es un proceso.

La resiliencia nos ayuda a:

Resistir los diferentes desafíos de la vida y reaccionar de manera constructiva a las noticias falsas, a las personas en pánico, a las situaciones fabricadas de miedo colectivo, a los miedos personales;

Aceptar situaciones positivas y negativas como parte de la vida;

Desarrollar buenas relaciones con otras personas de la sociedad;

Desarrollar potenciales propios y completar nuestras capacidades.

El pensamiento crítico podría definirse como:

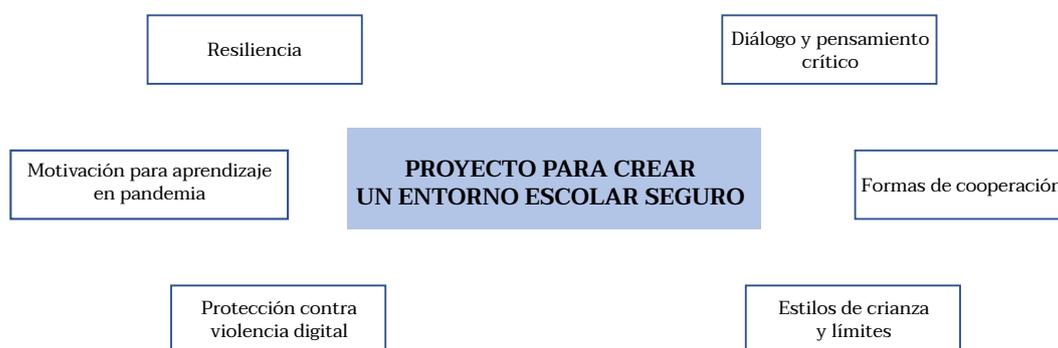
Capacidad para pensar razonablemente, para observar, reflexionar, analizar información, situaciones, relaciones, luego tamizar impresiones (evaluar), compararla con la propia experiencia para llegar a una conclusión, formar la opinión o actuar en consecuencia. Cuando el pensamiento crítico se convierte en nuestro buen hábito, nos convertimos en aprendices activos y dejamos de ser receptores pasivos.

¹Libro de práctica publicado por NDC Serbia en 2008.

Estos dos temas están interconectados y son complementarios, por ejemplo: el pensamiento crítico contribuye a una mejor comprensión de los diferentes aspectos de los acontecimientos de la vida, es una forma constructiva de reaccionar. Por otro lado, una de las características de la resiliencia es la percepción de una perspectiva más amplia, que tiene un impacto positivo en la observación, el análisis, la percepción realista de la información y las situaciones; estas son las características del pensamiento crítico. Por lo tanto, la resiliencia y el pensamiento crítico son extremadamente importantes y pueden influir en el desarrollo, y en que se puedan llevar a cabo actividades bien diseñadas y aplicadas de manera continua desde la primera infancia y a lo largo de la vida. Lo mencionado previamente las coloca como temas principales para la formación y el trabajo con las personas trabajando en el sistema educativo. Al trabajar en estas áreas, los maestros pueden influir significativamente en los estudiantes y sus padres. Creemos que es especialmente importante que los padres se involucren porque así es como trabajan para desarrollar sus competencias de crianza. De esta manera se asegura la influencia de la escuela y la familia, lo cual es necesario para desarrollar un sistema positivo de valores y competencias de calidad de vida entre los estudiantes.

Puede encontrar más información sobre estos temas en el libro de práctica²

Otra línea de trabajo fue un proyecto pequeño pero significativo: “Padres, profesores y alumnos responsables crean un entorno escolar seguro”. Temas: **Resiliencia; Diálogo y pensamiento crítico, formas de cooperación de padres, profesores y alumnos; Estilos de crianza y establecimiento de límites; Protección contra la violencia digital y motivación para aprender en tiempos de pandemia.** Es importante destacar que el producto principal de este proyecto es el libro de prácticas mencionado anteriormente que refleja la formación online



Invitamos intencionalmente a los 5 colegas con experiencia de trabajo en escuelas y en la oficina del condado de educación del Ministerio de Educación a ser coordinadores en 5 escuelas en Serbia. Estructuramos y facilitamos conjuntamente una formación en línea de dos días para los participantes de las escuelas. Los temas antes mencionados resultaron estar bien elegidos, lo que es importante para todos a la hora de afrontar las crisis actuales. La sorpresa positiva fue que se inscribieron en la capacitación más participantes de los esperados. En consecuencia, los talleres en las escuelas fueron creativos, los profesores adaptaron los temas a la situación particular de cada escuela. Reconocemos el trabajo de los equipos en las escuelas que lograron organizar capacitaciones en vivo y en línea para estudiantes, colegas y padres en momentos epidemiológicamente muy difíciles en diciembre de 2020.

Todas las capacitaciones fueron conceptualizadas para contribuir al desarrollo profesional de los empleados de la escuela y para ser aplicables en la vida cotidiana.

²Disponible en su versión en inglés: “Responsible parents, teachers and students create a safe school environment”, www.gppac.net

La transferencia de competencias es especialmente importante. Los participantes que completan las capacitaciones continúan trabajando con los colegas, estudiantes y padres, lo que garantiza una mayor difusión de conocimientos y habilidades, contribuyendo a la sostenibilidad de la ética escolar segura.



Las capacitaciones en línea se estructuraron para ser dinámicas, altamente interactivas, con diversos contenidos y metodologías de trabajo que mantuvieron a los participantes motivados para cooperar, fomentando así un mayor trabajo y aplicación en el trabajo diario con estudiantes, padres y colegas.

Estructura básica de la formación online:

- Información básica sobre el contenido, duración, horario.
- Presentación de los participantes: ¿Cómo estás? - para garantizar una mínima incorporación al grupo en línea.
- Presentación de conceptos teóricos básicos, definiciones, resultados de investigación.
- Los facilitadores utilizan ejemplos, eventos actuales o situaciones de la vida cotidiana para ilustrar ciertos conceptos teóricos, conectándolos con el contexto y las necesidades de los participantes.
- Ejercicios individuales, como: “Redactar una definición a partir de palabras dadas. ¿Cuál es su primera asociación con la palabra crisis?” (y similares).
- Los participantes tienen la oportunidad de hablar sobre su experiencia práctica, describir el estado actual de las cosas, los desafíos y/o elegir la situación de conflicto a analizar para obtener sugerencias sobre posibles intervenciones.
- Se fomenta en todo momento el diálogo con los facilitadores y entre los participantes. Los participantes se sienten libres de expresar dilemas, sugerencias y hacer preguntas.
- El trabajo en grupo se realiza en salas de grupos pequeños de dos formas, dependiendo de la madurez del grupo:
 - a) Los participantes trabajan por su cuenta, eligen un facilitador para liderar el proceso y luego informan a todos.
 - b) Los facilitadores principales participan en el trabajo en grupos pequeños para motivar o explicar adicionalmente, aun pidiendo a los participantes que lideren el proceso.
- Elaboración de planes de acción basados en la formación, describiendo actividades para el trabajo en las escuelas.

Se envió a los participantes regionales una plantilla de formato de taller para las actividades en las escuelas. Es un modelo que permite cierta uniformidad, espacio para la variedad de contenidos e inspiración para la creatividad, mientras que un modelo común aporta estructura.

● Evaluación escrita: los participantes estiman la calidad, utilidad, aplicabilidad y dan sugerencias para futuras capacitaciones. Los resultados se analizan, se consideran sugerencias y se utilizan para crear nuevos programas.

Todos los contenidos podrían utilizarse durante las actividades escolares regulares de forma que no supongan una carga adicional para los profesores. Estos enriquecen los contenidos de las formas obligatorias de trabajo existentes en la escuela, por ejemplo: clases de profesores principales, reuniones de padres, centros de estudiantes. Al agregar contenidos nuevos y creativos y pedir aportes, la reunión será más atractiva para los padres (o estudiantes).

Los participantes de la capacitación estimaron que las habilidades y los conocimientos adquiridos les ayudaría a estructurar su trabajo de manera diferente, se sintieron inspirados para ser creativos, lo cual es especialmente necesario durante una pandemia.

Conclusión

Teniendo en cuenta el hecho de que los profesores estaban sobrecargados por el trabajo en Internet, nos encargamos de utilizar el tiempo con prudencia. La duración de cada capacitación en línea fue de tres horas con dos breves descansos, estructura que se adapta a los participantes de nuestra región.

La experiencia previa nos enseñó que el entrenamiento presencial era extremadamente importante para la dinámica del grupo, las interacciones, la amistad y la socialización. Como educadores experimentados, los consideramos insustituibles. Sin embargo, la educación en línea y las redes sociales salvaron el proceso educativo y mantuvieron a los estudiantes ocupados en tiempos difíciles. El trabajo en línea provocó resultados y reacciones contradictorias por parte de todos los actores involucrados. Era exigente para las familias tanto de los maestros como de los estudiantes compartir el espacio del hogar y ser productivos. Aun así, hubiera sido aún más difícil estar encerrado y pasar tiempo en videojuegos, o estar desempleado.

Aún más importante, los desafíos en torno a la educación en línea pusieron de manifiesto las debilidades del proceso escolar regular. Algunos de ellos son: La mayoría de los estudiantes memoriza lecciones, no fueron entrenados para usar el análisis o expresar sus propias opiniones; la mayoría de los profesores no trabajan de forma interactiva, quejándose de que la estructura de los planes de estudio no lo permite, por lo que los resultados de la prueba PISA de los estudiantes serbios son realmente preocupantes.

Creemos que es posible aprender de esta experiencia. Una combinación bien diseñada de capacitación en vivo (predominantemente) y en línea hará una mejor contribución para el desarrollo profesional de los empleados en la educación, influirá positivamente en la calidad de la educación y contribuirá al bienestar de los niños.

Anexo 1

Preparación del taller

Escuela, ciudad, estado: "Sveti Sava", escuela primaria, Belgrado, Serbia

Coordinador: Nataša Stojanović

Facilitador en la escuela: Marija Zornić, Nevena Petrović

Grado/edad del estudiante: 15 - 18 años

Tópico del taller: Motivación para el aprendizaje

Objetivos operativos:

- Permitir que los estudiantes utilicen las técnicas básicas en el enfoque de literatura comparada;
- Conectar el conocimiento de la literatura (análisis teórico-literario) con la comprensión cultural del término paz;
- Motivar a los estudiantes para que individualmente (bajo la impresión estética del texto de la literatura) amplíen su propia comprensión del término paz como un valor social y personal.

Resultados en relación con la educación para la paz:

- Cada alumno nota el tema de la paz en la obra literaria (notando las relaciones con otra obra literaria basada en el tema de la paz o escribiendo un ensayo individual con la paz);
- Cada alumno expresó sus observaciones sobre la paz utilizando capas semánticas del término (asociación, homonimia, antonimia), junto con las instrucciones individuales dadas por el profesor.
- Los estudiantes descubrieron algunas de las formas de alcanzar la paz a través del diálogo;
- Resumir los contenidos de la clase a través del análisis de la motivación estética del motivo de la paz en la literatura;
- Uno de los estudiantes estaba interesado en trabajar en el procesamiento de datos de cuestionarios de evaluación.

Palabras clave: motivo, variación, paz, malestar, comprensión, reconciliación, virtud, comunidad.

Preguntas de enfoque: estar de acuerdo con las metas y los estándares de conocimiento.

¿Qué es necesario que los estudiantes sepan?

- La paz como inspiración para los escritores;
- El motivo de la paz es a menudo variado en la literatura;
- Trabajos literarios con motivos de paz analizados durante las clases de lengua serbia;
- La paz y la reconciliación como valores sociales y virtudes de las personas.

Tipo de lección: ampliar el conocimiento de las lecciones aprendidas

Métodos de enseñanza: diálogo, investigación (trabajo sobre texto) y método demostrativo.

Formas de trabajo: frontal, individual, trabajo en grupo.

Material didáctico: pizarra y cuestionarios de evaluación.

Materiales necesarios: resultados de las tareas de investigación (preparación de los estudiantes).

Correlación: Historia, Educación cívica y Educación religiosa.

Procedimiento de la lección:

Nota 1: Los estudiantes tuvieron en su poder tareas de investigación con anticipación, en forma de preparación para la clase, en la forma en que eligieron una de las obras literarias ofrecidas y analizaron el motivo de la paz en esa obra en particular. El otro grupo de estudiantes escribió un ensayo con el propósito de utilizar el motivo de la paz como respuesta al tema dado.

Nota 2: Antes del comienzo de la clase, los estudiantes recibieron cuestionarios de evaluación con instrucciones claras sobre cómo completarlos individualmente durante la clase. Los cuestionarios contienen una línea de cada obra literaria o ensayo del estudiante (los estudiantes completan las respuestas llenando el papel grueso colocado al lado de la pizarra). Las preguntas: ¿Cómo se abordó el motivo de la paz en esta obra literaria? ¿Qué hace la paz en este trabajo? ¿Qué destruye la paz en este trabajo? ¿Cómo se podría lograr la paz en esta obra literaria? ¿Qué opinas de esta presentación (claridad de expresión, comprensibilidad, atractivo)?

Parte introductoria: Sesión de diálogo sobre comunidades, interconexión humana y cooperación.

Actividad: Demostración de comunión: todos los estudiantes sentados en el círculo se ponen de pie y forman el círculo extendiendo la mano hacia la persona que está a su lado y aceptando la mano del vecino. Es importante enfatizar la importancia de la vinculación y la cooperación humana.

Pasos:

¿Cómo nos conectamos con las personas que nos rodean? ¿Echamos la mano o pedimos a otros que nos echen una mano?

Si nos conectamos con nuestros vecinos, ¿con quién estamos conectados al mismo tiempo? Con todos en el círculo.

¿Qué pasa con aquellos que no quieren dar la mano a sus vecinos? Puede suceder que se quede solo (no conectado) y cortar el vínculo entre el otro, de esa manera se rompe el círculo.

Parte final: Los estudiantes que no hicieron presentaciones leyeron ensayos en los que se analizó el motivo de la paz sobre los temas previamente determinados, inspirados en obras literarias, por ejemplo, La paz como puente que nos conecta, Superar divisiones - alcanzar la reconciliación, El diario de la niña cuya paz fue quitado).

Actividad: Los estudiantes leen los ensayos; Sigue una breve discusión.

Conclusión del profesor a través del diálogo con los alumnos: Reconocimos el motivo de la paz en las obras literarias. Luego escuchamos de qué manera los estudiantes de nuestra escuela analizaron el tema de la paz. ¿Cuál fue el elemento común? ¿Por qué la gente escribe sobre la paz? ¿Por qué pensamos en la paz? ¿Por qué la paz es importante en la vida humana? ¿Cómo es que la gente no resguarda la paz? ¿Quién resguarda la paz? ¿Preservas la paz? ¿Cómo? ¿Qué más podríamos hacer para preservar la paz dentro y alrededor de nosotros?

Tareas de investigación para estudiantes:

1. Análisis individual de una de las obras literarias prescritas por el programa de la asignatura: Ivo Andrić - Puentes, Isidora Sekulić - En el pueblo de mi origen, Aleksa Šantić - Mi tierra natal, Poema popular - División de la familia Jakšić, Leyenda nacional - San Sava y los hermanos que dividen la herencia familiar, Desanka Maksimović - Un cuento de hadas sangriento, Vladislav Petković Dis - Entre mi gente, Ana Mari Frank - Diario de Ana Frank, Đura Jakšić - La patria, Isidora Sekulić - Las cartas de Noruega

2. Escribir un ensayo con la paz como tema.

Suplementos: Literatura adicional de acuerdo a las necesidades de los estudiantes durante el análisis, como preparación para la clase.

Correlación con estándares: SJ.1.4.1, 1.4.6, 1.4.7, 1.4.8, 1.4.9, 2.4.1, 2.4.4, 2.4.6, 3.4.3, 3.4.6, 3.4.7, 3.4.8.

Evaluación (estimación del éxito de la clase - contenidos y elementos de la educación para la paz). Durante la mayor parte de la clase, los profesores se preocupan por el tiempo necesario para las presentaciones y sugieren la misma cantidad de tiempo para cada alumno. Además, el profesor se encarga de que todos los demás alumnos participen escuchando atentamente y cumplimentando las preguntas de evaluación, destacando la importancia de la escucha activa para la construcción de la paz, la reconciliación y la superación de malentendidos.

HERRAMIENTAS PARA EL TRABAJO VIRTUAL

	Nombre de Herramientas	Link
Herramientas de edición de uso sencillo	Canva	https://www.canva.com/
	In Shot - Videos	
	Mojo	Disponible para Android e iOS
	Canva Stories	Disponible para Android e iOS
	Photoshop Mix	Disponible para Android e iOS
	Powtoon	Disponible para Android e iOS
	Preview	Disponible para Android e iOS
	PicsArt	https://picsart.com/
Plataforma para Videoconferencia	Zoom	https://zoom.us/
	Google Meet	https://meet.google.com/
	Skype	https://www.skype.com/es/
	Jitsi	https://meet.jit.si/
	Microsoft Teams	https://www.microsoft.com/es-xl/education/products/teams/
	Click Meeting	https://clickmeeting.com/es/
Herramientas para realizar encuestas/ cuestionarios	Formularios Google	https://www.google.com/intl/es-419_ar/forms/about/
	Survey Monkey	https://www.surveymonkey.com/about/
	Survio	https://www.survio.com/es/about/
	Question Pro	https://www.questionpro.com/es/encuestas-en-linea.htmlabout/
	Typeform	https://www.typeform.com/
	Doodle	https://doodle.com/es/hacer-encuestas
	Kahoot!	https://kahoot.com/
Trabajo asincrónico	Google Docs	https://docs.google.com/document
	Good Day	https://www.goodday.work/my-work/today
	Hojas de Cálculo - Google	https://docs.google.com/spreadsheets
	Presentaciones Google	https://docs.google.com/presentation
	Google Calendar	https://calendar.google.com/calendar
	Google Drive	https://workspace.google.com/signup/businessstarter/welcome?hl-es-419
	Box	https://www.box.com/es-419/home