

Gestión Comunitaria de la Misinformación y Rumores Online



Introducción

Las operaciones de ACNUR están usando las plataformas de redes sociales cada vez más para apoyar su trabajo con comunidades, mejorar participación comunitaria, y fortalecer su Rendición de Cuentas a Personas Afectadas (AAP por sus siglas en inglés). Dado a la pandemia del COVID-19, la organización se tuvo que adaptar rápidamente a las restricciones de distanciamiento físico. Esto resultó en la rápida adopción de canales de comunicación remotos como los “árboles de Whatsapp” y páginas de Facebook. El nuevo uso de estos canales crea ciertos desafíos como la rapidez con la cual se comparte información y las expectativas de recibir una “respuestas inmediata”; lo cual tiene implicaciones de recursos importantes para las operaciones de ACNUR y sus socios implementadores. Otro reto muy importante es que la misinformación y rumores son abundantes en las redes sociales, potencialmente con consecuencias peligrosas para las Personas de Interés.

Contexto

En los últimos 5 años, un mayor número de organizaciones humanitarias han empezado a implementar los llamados “Mecanismos de Gestión de Rumores”. Debido a la gran cantidad de rumores, desinformación y misinformación circulando sobre el COVID-19, el trabajo y la colaboración en esta área ha incrementado a grandes pasos para abordar los retos emergentes. Las prácticas prometedoras indican que las comunidades juegan un gran papel importante en el control y la gestión de los rumores en su entorno. Una metodología comunitaria para la moderación y validación de la información circulando puede ayudar a escuchar a las comunidades de manera oportuna. Esto resulta en cambios o soluciones que incrementan la confianza en la respuesta y los actores humanitarios.

El Servicio de Innovación ha recibido muchas solicitudes de operaciones buscando apoyo en relación a la desinformación online y la gestión de rumores. Para apoyar esto, estamos abriendo una convocatoria de propuestas para probar la creación e implementación de un mecanismo de gestión de rumores y sistemas para desmentir la desinformación. Este debe ser gestionado con el apoyo de voluntari@s comunitari@s con los que ya trabaja el ACNUR, socios y Pdl.

Alcance y Objetivos

El sistema trataría de aprovechar l@s puntos focales y redes existentes (por ejemplo voluntari@s comunitari@s, líderes de comunidades y representantes de diferentes grupos) para trabajar con ell@s a través de WhatsApp (o un medio equivalente) con el objetivo de ayudarlos a detectar, clasificar y responder a la desinformación, los rumores y preguntas frecuentes presentes en sus comunidades/ asentamientos. El sistema buscaría entrenar a vari@s “administrador@s” responsables de recibir y categorizar los rumores y preguntas recibidas por puntos focales de ACNUR, voluntari@s, etc. L@s administrador@s recibirán entrenamiento para identificar y compartir respuestas/ información verificada en diferentes formatos (como videos, fichas de audio etc.) en colaboración con los actores humanitarios y el ACNUR. Dependiendo de la situación en cada país, habría una colaboración más amplia con otros actores que ya estén trabajando en la gestión de rumores y desinformación.

Solicitud

El proceso para establecer el sistema normalmente seguiría los siguientes pasos:

1. Un mapeo de las redes sociales y redes de comunicación existentes- incluyendo por ejemplo el uso de los [“Árboles de WhatsApp”](#);
2. Un mapeo de las estructuras comunitarias, voluntari@s comunitari@s y personal/ voluntari@s trabajando con el ACNUR, socios y grupos existentes que ya estén presentes en las localidades relevantes, junto con los otros actores trabajando en la gestión de rumores;
3. Selección de los administrador@s para el sistema, asegurando la representación de grupos vulnerables y marginados;
4. Formación de los administrador@s y diseño del flujo de trabajo para recibir, procesar, responder y darle seguimiento a los rumores a lo largo de la implementación;
5. Establecer el sistema en la ubicación relevante, primero usando fuentes y grupos confiables, y eventualmente ampliándolo para incluir a todas las Pdl;
6. Monitoreo del sistema, adaptando y ajustando el flujo de trabajo antes de finalizarlo.

Para enviar una propuesta a este reto, haga clic en el botón Aplicar Ahora.

(Tendrás que registrarte con tu cuenta de ACNUR)