

APRENDER DE LA INNOVACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE:

DESINFORMACIÓN

Aprender de la innovación en América Latina y el Caribe (ALC) es una serie de breves documentos sobre conocimientos temáticos desarrollados conjuntamente por la Oficina Regional del PNUD para América Latina y el Caribe y los Laboratorios de Aceleración del PNUD. Busca avanzar en nuestra comprensión de los desafíos clave del desarrollo estructural en ALC mediante el análisis de lecciones aprendidas emergentes de enfoques innovadores para abordar estos problemas en países de toda la región, con énfasis en el trabajo realizado por los [Laboratorios de Aceleración](#).

EL DESAFÍO DE LA DESINFORMACIÓN EN ALC

La difusión de información falsa, tanto involuntaria como intencional, no es un fenómeno nuevo. Sin embargo, a medida que las tecnologías digitales han aumentado la velocidad y reducido el costo de los flujos de información, se ha convertido en un problema cada vez más generalizado en las sociedades de todo el mundo. Esto ha sido impulsado en particular por el auge de las redes sociales y las plataformas de mensajería, que han permitido que una amplia gama de actores (desde ciudadanos hasta bots y políticos) publiciten información no verificada a audiencias masivas más fácilmente que nunca. Según un estudio reciente, las personas en América Latina reportan algunos de los niveles más altos de preocupación por la desinformación en el mundo (solo detrás de África): el 65% de los encuestados de la región afirman que les preocupa qué noticias son reales y qué noticias son falsas en el internet. El gran volumen de información falsa que se crea en la región de ALC conlleva consecuencias potencialmente perjudiciales para un amplio conjunto de importantes resultados de desarrollo. En particular, corre el riesgo de erosionar la calidad del proceso político democrático si los debates públicos se basan en información falsa en lugar de verdadera. Esto puede ser particularmente dañino si la información falsa se creó con la intención de inducir ciertos resultados (como influir en los comportamientos de votación). Entre otras cosas, también corre el riesgo de socavar la cohesión social y destruir la confianza, ya que las campañas

de información falsa dirigidas pueden servir para ampliar las brechas entre los grupos y avivar los procesos de polarización.

INNOVACIÓN Y DESINFORMACIÓN EN ALC

Los Laboratorios de Aceleración del PNUD ofrecen una oportunidad única para avanzar en la forma en que pensamos sobre la desinformación en la región, así como en nuestros enfoques para combatirla. A medida que los Laboratorios trabajan para recoger señales del terreno, pueden revelar nuevos conocimientos sobre cómo es la información falsa, cómo se propaga en diferentes contextos y cómo los diferentes enfoques pueden ser más o menos efectivos en la lucha contra ella. En la región de ALC, los Laboratorios de Aceleración y el equipo del PNUD en ocho países (Argentina, Bolivia, Colombia, República Dominicana, Guatemala, Panamá, Perú y Uruguay) están trabajando en formas innovadoras de cerrar los grifos de los flujos de información falsa en la región y reducir el alcance y el impacto de estos flujos. Estas iniciativas abordan la desinformación en una amplia gama de áreas temáticas (desde elecciones hasta COVID-19 y violencia contra las mujeres) y experimentan con diferentes tipos de herramientas digitales y analógicas para combatirla (desde plataformas participativas de verificación de hechos hasta campañas de comunicación y capacitación de talleres de construcción). La Tabla 1 proporciona descripciones específicas de estas iniciativas en cada país.

1 Reuters Institute (2021). Reuters Institute Digital News Report.

TABLA 1. Iniciativas de innovación seleccionadas del PNUD relacionadas con la desinformación en ALC

Argentina

Como parte de una iniciativa global de los Laboratorios de Aceleración que involucra a varios de ellos en distintos países, el Laboratorio lideró el capítulo argentino del [Proyecto de Internet Saludable](#). Este proyecto fue una iniciativa conjunta con Chequeado y TEDxRiodelaPlata y buscaba adaptar una extensión del navegador (desarrollada originalmente por TED internacional) que permite a los usuarios marcar el contenido que ven en la Web como “dañino” (distinguiendo entre contenido falso, discurso de odio y acoso) o “valioso” con solo unos pocos clics. Junto con sus socios, el Laboratorio llevó a cabo un piloto a pequeña escala para probar la extensión, centrándose en la información errónea que se difunde sobre las vacunas COVID-19, un tema de gran relevancia en el debate público en el momento en que se estaba probando la herramienta (mayo-julio de 2021).

Bolivia

PNUD Bolivia desarrolló una red nacional de medios por la paz, de la cual un pilar fundamental es la lucha contra la desinformación y las fake news. Como parte de esta iniciativa, durante 2021 y 2022, PNUD Bolivia desarrolló diversas actividades de capacitación para fortalecer las habilidades digitales de los periodistas del país. Además, realizaron un estudio para evaluar el estado actual de la desinformación y fake news a nivel nacional.

Colombia

El Laboratorio está construyendo un sistema de información para permitir que las OSC, los actores de los medios y los ciudadanos encuentren fuentes de información sobre diferentes temas de interés para el desarrollo nacional. Se espera que el primer uso público de este sistema ayude a combatir las noticias falsas y la desinformación sobre el informe de 5.000 páginas de la [Comisión de la Verdad](#) sobre la historia del conflicto en Colombia.

Guatemala

Como parte de su trabajo de apoyo al sector de la gestión de residuos en el contexto de los nuevos Planes de Transición regulatorios, el Laboratorio está trabajando con varias partes interesadas para combatir la información falsa y también la falta de información con respecto a los diferentes componentes de los planes. En particular, el Laboratorio está trabajando para combatir la información falsa en torno a los siguientes temas: falta de claridad en las regulaciones para todas las partes interesadas involucradas o con un interés potencial en participar; la falta de claridad en la regulación en cuanto a las sanciones, las responsabilidades de vigilancia y la relación entre las funciones del ministerio y las funciones municipales; lagunas en la información entre los diferentes actores sobre cuánto cuestan las mejores prácticas sostenibles para la gestión de residuos y cómo operan los municipios con sus ingresos limitados; falta de conciencia entre muchos hogares y generadores de desechos (incluidas las industrias) con respecto a las prácticas de clasificación y reciclaje de desechos realizadas por actores privados e informales; y comprensión limitada de los riesgos de usar ciertos plásticos en el mercado.

Panamá

En 2020, PNUD Panamá trabajó en una iniciativa subvencionada por el Centro de Gobernanza de Oslo (OGC-PNUD), junto con CO Venezuela, para escuchar lo que se hablaba en las redes sociales sobre los efectos del COVID-19 y los grupos en situación de vulnerabilidad. La iniciativa se centró en colectivos de mujeres y población LGBTQ+. Con base en los resultados (lenguaje de odio, información errónea e información maliciosa), se desarrolló un plan de comunicación para hacer frente a la situación. A principios de 2021, el equipo diseñó y difundió la campaña “Del Hilo al Hecho” junto a sus contrapartes. También comenzaron a trabajar con Google y la OGC para apoyar al Instituto Nacional de la Mujer en dirigir el tráfico de búsqueda en Google sobre atención y denuncias de violencia de género directamente a su portal de contactos.

Perú

PNUD Perú trabajó para apoyar la promoción inicial de la red “[Ama Llulla](#)”. Ama Llulla es la primera red colaborativa de verificación de medios en Perú, abierta a todos los medios que estén interesados en combatir la desinformación en el ciclo electoral 2021-2022. La red Ama Llulla está compuesta por 25 miembros que incluyen 11 redes de medios digitales y 14 estaciones de radio. Durante las Elecciones Generales de 2021, Ama Llulla logró entregar 116 informes de verificación, 156 podcasts (en español y en varias lenguas indígenas), tres talleres intensivos de capacitación sobre verificación para periodistas de redes y un programa de voluntariado para jóvenes para apoyar los esfuerzos de verificación.

República Dominicana

El PNUD a través del Laboratorio de Aceleración, la UNESCO y Citibeats realizaron un experimento para comprender el fenómeno de la desinformación durante la pandemia, a partir de las percepciones ciudadanas. A través de Citibeats, una plataforma de inteligencia artificial para la escucha social, el proyecto pudo mapear, categorizar e identificar diferentes tipos de opiniones, conversaciones y engaños que podrían informar las necesidades, tendencias y preguntas de los ciudadanos sobre el impacto de COVID-19. Los hallazgos del [informe](#) revelan cómo las medidas gubernamentales generaron picos en las conversaciones sociales sobre los diferentes temas de estudio.

Uruguay

En 2021, el laboratorio trabajó en la desinformación relacionada con el COVID-19. A través de una [serie de experimentos](#) buscaron entender qué aspectos y estrategias ayudaron a las personas a tomar decisiones informadas respecto a la vacunación en un contexto de difusión rápida y masiva de información imprecisa. En 2022, el Laboratorio trabaja en la generación de información sobre violencia digital contra las mujeres. Como estrategia para generar evidencia para la política pública y experimentar con nuevas herramientas que contribuyan a acciones efectivas en políticas sociales con enfoque de género, se trabaja en la creación de un tablero público en tiempo real que brinde información sobre violencia digital contra las mujeres.

LECCIONES EMERGENTES

El aprendizaje es fundamental para el proceso de innovación. Si bien cada una de estas iniciativas innovadoras ha resultado en un conjunto único de lecciones aprendidas específicas del contexto, muchas de estas lecciones comparten elementos comunes. En particular, las siguientes cuatro lecciones clave con respecto a la lucha contra la desinformación están surgiendo en contextos de múltiples países:




1 | CERRAR BRECHAS DE INFORMACIÓN

Invertir en esfuerzos complementarios para combatir la información “faltante”

El conocimiento generado por los Laboratorios revela que los esfuerzos para combatir la desinformación requieren inversiones complementarias para combatir la información “faltante”. Las brechas en la información verdadera (como una base de evidencia limitada o una comprensión pública limitada de problemas específicos) pueden servir como un terreno fértil para que la información errónea crezca y florezca. Esto significa centrarse en varios aspectos diferentes para llenar los vacíos de información, incluida la inversión en investigación para ampliar la base de información en los casos en que la evidencia es limitada, así como la inversión en esfuerzos de comunicación en los casos en que la información no llega de manera efectiva a todas las partes interesadas relevantes.

El trabajo de los Laboratorios muestra cómo este tipo de vacío de información puede promover la confusión y dificultar la cooperación efectiva entre los actores, ya que la comprensión de las personas se basa en diferentes conjuntos de información (tanto verdadera como falsa). Por ejemplo, en el contexto de apoyar a los actores para adoptar un Plan de Transición de gestión de residuos en **Guatemala**, el trabajo de los Laboratorios mostró cómo diferentes partes interesadas (como los actores municipales y del gobierno central) tienen interpretaciones muy diferentes de los mismos problemas y cómo los espacios limitados para el diálogo sobre los cambios normativos propuestos han limitado la adopción efectiva de los planes de



transición. En este contexto, resolver la información faltante puede desempeñar un papel fundamental para detener el flujo de información errónea. Sin embargo, incluso cuando la información está disponible, si no llega a todas las audiencias relevantes a través de una publicidad efectiva, aún puede permanecer “perdida”. Esto es particularmente relevante para ciertas audiencias marginadas que pueden tener un acceso más sistemáticamente limitado a la información debido a diversos factores, como el idioma o las barreras tecnológicas. La red Ama Llulla en **Perú**, por ejemplo, busca superar algunas de estas barreras al priorizar la comunicación de información verificada no solo en español sino también en múltiples lenguas indígenas, así como ir más allá de los canales de comunicación en línea para difundir información en las estaciones de radio locales y regionales. Un diálogo público democrático sólido requiere ampliar el acceso a fuentes de información fiables y fidedignas para todos los ciudadanos.



2 | REFORZAR NUESTRAS DEFENSAS COGNITIVAS

Abordar las raíces de por qué la desinformación es efectiva para moldear nuestro comportamiento

El conocimiento generado por los Laboratorios desafía la suposición de que exponer la información errónea como falsa es suficiente para evitar que influya en las percepciones o acciones de las personas. Si la información falsa en cuestión en realidad ha sido estratégicamente diseñada para explotar nuestros diversos sesgos cognitivos y emociones para desencadenar algún tipo de reacción, esto hace que combatirla sea mucho más difícil. De hecho, esto es bastante común en los casos en que se difunde intencionalmente información falsa por motivos políticos (o de otro tipo). En estos casos, la información falsa no solo sirve para confundir a las personas al competir con la información verdadera, sino que en realidad tiene como objetivo obtener algún tipo de acción de las personas (como influenciarlas para que voten de cierta manera o participen en un determinado evento de protesta). Combatir este tipo de información falsa requiere enfoques que van más allá de simplemente marcar el contenido como

falso o proporcionar información correcta; requiere abordar algunas de las causas fundamentales de por qué cierta información errónea puede ser tan virulenta.

El trabajo de los Laboratorios sugiere que las personas necesitan una mayor “metacognición” sobre sus propios sesgos emocionales y cognitivos para ser más resistentes a los efectos de la desinformación. La investigación realizada para informar los esfuerzos en **Colombia** para desarrollar un sistema de comunicación para combatir la desinformación destaca cómo esto plantea un desafío único y apremiante. De esta manera, las soluciones a la desinformación requieren no solo abordar los factores del lado de la “oferta”, sino también los factores del lado de la “demanda”, como la alfabetización informacional. Si bien esto puede tomar muchas formas diferentes, es importante resaltar el papel del compromiso fuera de línea con los actores como un factor crítico. Por ejemplo, en el contexto de la lucha contra la desinformación durante las elecciones en **Bolivia**, el proyecto reveló la importancia de realizar talleres de capacitación para diversas partes interesadas, como los periodistas, para prepararlos mejor en la lucha contra la desinformación. Comprender por qué algunos tipos de información falsa son tan efectivos también puede ser útil para diseñar estrategias más efectivas para comunicar información verdadera. A menudo, el tipo de información verdadera necesaria para informar las fechas públicas es menos convincente que el tipo de información falsa que se puede elaborar estratégicamente. Por ejemplo, tiende a ofrecer una perspectiva más complicada y matizada que puede ser más difícil de entender que un simple mensaje; también se comunica a menudo en términos más técnicos que emocionales. Si, en cambio, la información verdadera se difundiera en un marco narrativo más destacado, es posible que esto pudiera ayudar a eliminar los sesgos cognitivos y las cámaras de eco explotadas por la difusión de información falsa. Además, los experimentos de comportamiento de un proyecto en **Uruguay** para combatir la información errónea sobre las vacunas contra el COVID-19 apuntan al hallazgo de que cuando se trata de una comunicación efectiva, la información no solo debe ser relevante y precisa, sino que también debe brindarse en el momento y el ritmo adecuados. Además, los resultados de una iniciativa en **República Dominicana** que utilizó una plataforma de inteligencia artificial ética para analizar datos de diferentes medios

de comunicación refuerzan la importancia de la comunicación para fortalecer la confianza en las instituciones en un entorno de “posverdad” donde el sesgo es amplio.



3 | CONSTRUIR PARA UN SISTEMA DINÁMICO

Preparación para la complejidad y la velocidad que caracterizan los entornos de información en red

El conocimiento generado por los Laboratorios subraya la importancia de diseñar soluciones para combatir la desinformación que abarque la naturaleza dinámica del problema. La información se propaga rápidamente dentro de entornos de red complejos compuestos por una variedad de actores (incluidos humanos y bots) y fluye en múltiples direcciones. Además, cualquier acción que se tome para combatir la información errónea también podría provocar nuevas reacciones de los actores de la red (incluidos aquellos que generan, difunden o reciben la información errónea), lo que podría cambiar fundamentalmente la naturaleza del problema original cuya solución fue diseñada para combatir. Esto es particularmente preocupante cuando se interactúa con actores automatizados como bots que pueden reaccionar más rápido que los humanos. En algunos casos, los esfuerzos para combatir la desinformación podrían provocar una reacción violenta en la que terminen reforzando la información falsa que se propusieron refutar.

El trabajo de los Laboratorios apunta a cómo este tipo de entorno dinámico puede crear situaciones en las que las soluciones terminan desencadenando potencialmente consecuencias negativas no deseadas, particularmente en el caso de problemas delicados. Por ejemplo, en el contexto de un proyecto en **Uruguay** diseñado para recopilar información en tiempo real sobre la violencia digital contra las mujeres, el equipo y sus contrapartes gubernamentales enfrentan una decisión difícil sobre si hacer pública la información; por un lado, hacerla pública podría ayudar a estimular la acción colectiva en la sociedad para abordar el problema; pero, por otro lado, podría empoderar involuntariamente a los trolls y terminar empeorando el problema. El trabajo de los Laboratorios sugiere, sin embargo,

que con los tipos correctos de herramientas de escucha es posible diseñar soluciones que busquen anticiparse a algunas de estas dinámicas. Por ejemplo, con el fin de ser más efectivos en sus esfuerzos para combatir la posible información falsa sobre el Informe de la Comisión de la Verdad, un proyecto en **Colombia** utilizó herramientas de escucha social para identificar primero lo que decía la gente para que pudieran desarrollar contenido de manera preventiva para responder a los tipos de información errónea que esperaban que surgiera en relación con la publicación. Sin embargo, escuchar efectivamente los flujos de información en red requiere diferentes tipos de herramientas, así como experiencia en el uso de esas herramientas. Por ejemplo, un proyecto en **Panamá** que usó ejercicios de escucha para descubrir información errónea que se difunde sobre grupos vulnerables en el contexto de COVID-19 señaló la importancia de usar herramientas de escucha tanto cuantitativas como cualitativas, así como garantizar que los analistas tengan las habilidades relevantes para interpretar adecuadamente los resultados de estas herramientas de escucha.



4 | TRABAJANDO EN COLABORACIÓN

Aprovechar los enfoques participativos colectivos para garantizar que las soluciones no otorguen a ningún actor en particular demasiado control sobre el entorno de la información

El conocimiento generado por los Laboratorios demuestra el poder y el potencial de los enfoques participativos de abajo hacia arriba para combatir la desinformación. Los esfuerzos para combatir la desinformación interactúan con la dinámica de gobierno predominante y las asimetrías de poder de maneras importantes, en particular, en términos de protección de cuestiones como la libertad de prensa, la libertad de información y la libertad de expresión. Los enfoques de arriba hacia abajo dirigidos únicamente por actores individuales, como agencias gubernamentales o propietarios de empresas de tecnología (como redes sociales o plataformas de mensajería), corren el riesgo de concentrar el poder de controlar y censurar el entorno de información demasiado en manos de una sola entidad. Por el contrario, las herramientas más participativas creadas, de propiedad y operadas por el público o una amplia coalición de

actores pueden ayudar a frenar la propagación de información errónea sin correr el riesgo de este tipo de preocupación.

El trabajo de los Laboratorios refuerza la noción de que se requiere la colaboración entre las partes interesadas para combatir de manera efectiva la desinformación: ni el gobierno, la sociedad civil, las agencias de medios o el sector privado pueden resolver este problema por sí solos. Aprovechar la inteligencia colectiva de los ciudadanos al involucrar a los usuarios de Internet todos los días es fundamental para el éxito, dada la escala masiva y descentralizada del desafío, así como la necesidad más amplia de proteger la pluralidad de voces de las sociedades. Esto se reflejó, por ejemplo, en el contexto de un proyecto en **Argentina** que tenía como objetivo combatir la desinformación sobre las vacunas contra el COVID-19. Su uso de una extensión de navegador para marcar contenido dañino y valioso solo fue factible operativamente debido a la participación de los usuarios que eligieron participar. Sin embargo, es importante involucrar no solo a los ciudadanos, sino también invertir en empoderar a una coalición más amplia de actores para combatir la desinformación en sus comunidades, incluidos, por ejemplo, periodistas, organizaciones comunitarias y jóvenes. Esto se destaca, por ejemplo, en el contexto del proyecto Ama Llulla para combatir la desinformación en torno a las elecciones en **Perú**. El proyecto no solo aprovecha un enfoque de trabajo colaborativo (que hace posible llevar a cabo más verificaciones de información y de mayor calidad y ampliar el alcance de su difusión), sino que también busca invertir en construir una generación futura que sea más resistente a las noticias falsas capacitando a los periodistas y jóvenes de hoy.

RESUMIENDO

El conocimiento generado por los Laboratorios y las iniciativas de innovación de las oficinas de país respalda la noción de que combatir de manera efectiva la información errónea requiere primero repensar nuestras suposiciones sobre preguntas como por qué surge en primer lugar, cómo funciona para explotar nuestros sesgos cognitivos y emocionales, cómo interactúa con otra información en redes dinámicas, y quién debe tener el poder de controlarla. Si bien el auge de la tecnología digital ha aumentado el desafío de la desinformación, es importante recordar que las soluciones efectivas para combatirla requerirán enfoques tanto

digitales como analógicos. Como se destaca en este informe, las experiencias de los esfuerzos de innovación en la región apuntan a cuatro lecciones clave emergentes: (i) combatir de manera efectiva la desinformación requiere invertir en esfuerzos complementarios para combatir también la información “faltante”; (ii) combatir eficazmente la desinformación requiere abordar las raíces de por qué la desinformación tiene éxito en moldear nuestro comportamiento; (iii) combatir eficazmente la desinformación requiere desarrollar soluciones que puedan adaptarse a la complejidad y velocidad que caracterizan los entornos de información en red; y (iv) combatir eficazmente la desinformación requiere aprovechar los enfoques participativos colectivos para garantizar que las soluciones no otorguen a ningún actor en particular demasiado control sobre el entorno de la información.