

NOTA ORIENTATIVA

Cómo responder a la contaminación informativa de la COVID-19

Mayo de 2020



OBJETIVO

La siguiente nota informativa forma parte la respuesta de gobernabilidad del PNUD a la COVID-19, que focaliza el área de *Sociedades Informadas y Comprometidas*,, como figura en la [NotaF orientativa n.º 10](#). Surge en respuesta directa a diferentes solicitudes de las oficinas de país, de apoyo en el área. En tal sentido, la nota tiene como objetivo ofrecer pautas prácticas a las oficinas sobre cómo responder de forma rápida y efectiva a la contaminación informativa y sobre cómo contextualizar estas respuestas en enfoques a más largo plazo.. En concreto, esta nota pretende ofrecer:

- 1. Definiciones clave y terminología común**
- 2. Opciones para hacer frente a la “contaminación” informativa: iniciativas inmediatas y a corto plazo**
- 3. Pautas para estrategias a largo plazo**
- 4. Recomendaciones políticas**
- 5. Recursos útiles y centros de recursos**

Contexto

La COVID-19 representa un desafío mundial sin precedentes a la comunicación sanitaria. Aplanar la curva de infección es la máxima prioridad de los gobiernos de todo el mundo y para lograrlo han forzado a los ciudadanos a adoptar conductas lesivas económica y socialmente, especialmente para los países en desarrollo y las poblaciones vulnerables y marginadas. La urgencia de la situación, su rápida evolución y su impacto devastador en las vidas y la economía han provocado una demanda enorme de información pública. Sin embargo, esta situación se ha producido en un momento en que la confianza ciudadana en las instituciones democráticas, incluidos los medios de comunicación, se encuentra en mínimos históricos, lo cual aumentó la influencia de rumores, fuentes de información informales y pseudoperiodismo. Enfrentado a un volumen apabullante de información, el público debe realizar la tarea prácticamente imposible de determinar qué es creíble. La difusión intencionada y no intencionada de información falsa, engañosa e incendiaria aumenta el miedo y la confusión, lo cual a su vez provoca conductas de alto riesgo y actos de violencia y estigmatización.

Según la [OMS](#), esta «infodemia» representa un gran desafío para la respuesta mundial a la pandemia. A escala mundial, los gigantes tecnológicos que monopolizan las plataformas en línea no están prácticamente sometidos a regulación y la información se convierte fácilmente en arma para satisfacer intereses políticos, ideológicos y económicos. A nivel nacional, la falta de transparencia y rendición de cuentas de los gobiernos, los bajos estándares profesionales del periodismo, la normativa poco adaptada, la escasa alfabetización mediática y digital y las divisiones y desigualdades sociales existentes, son factores que aumentan la repercusión y el impacto de las fuentes de información alternativas. La confusión informativa resultante está teniendo efectos negativos no solo en términos de salud pública inmediata, sino también en los derechos humanos, la cohesión social y la prevención de conflictos. En este contexto, el PNUD tiene un papel fundamental en su mandato para promover sociedades informadas e inclusivas, el respeto de los derechos humanos y la protección de poblaciones vulnerables.

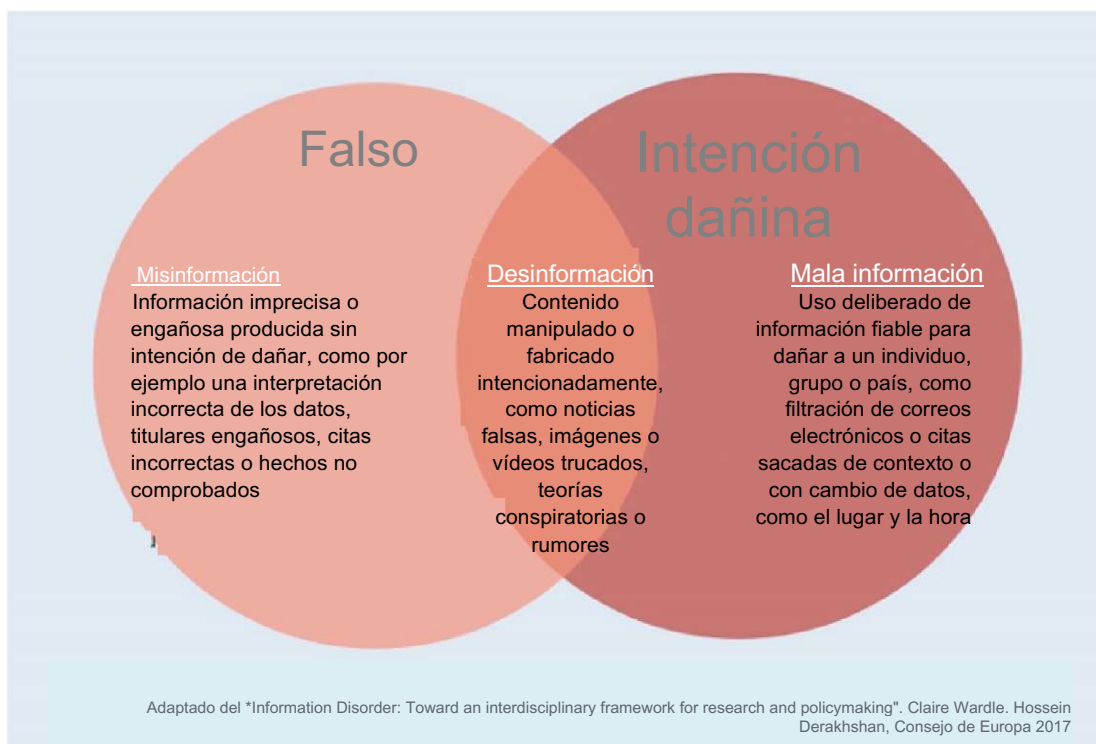
DEFINICIONES CLAVE

Los términos desinformación y desinformación suelen usarse indistintamente. Un [Informe del Consejo de Europa](#) de 2017 aporta una tipología útil, en que se distingue entre información falsa, información intencionadamente dañina e información que cumple los dos conceptos anteriores, falsa e intencionadamente dañina:

1. **Desinformación.** Información que es falsa y que ha sido creada deliberadamente para dañar a una persona, un grupo social, una organización o un país.
2. **Misinformación.** Información que es falsa, pero que no ha sido creada con la intención de causar daño.
3. **Mala información.** La información se basa en hechos reales, pero ha sido manipulada para causar daño a una persona, una organización o un grupo.¹

Estos subgrupos de información pueden difundirse de modo intencionado (a través de cuentas en redes sociales automatizadas, fábricas de troles, grupos en línea con intereses especiales y salas de chat, etc.) o no intencionado (usuarios que comparten la información en sus redes sociales, se toma de los principales medios informativos, etc.).

¹ "Information Disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policymaking", Claire Wardle, Hossein Derakhshan, Consejo de Europa, 2017



Otros términos popularizados, especialmente el de «*fake news*», se han convertido en fusiones de numerosos conceptos diferentes que no resultan de ayuda. Dado que el término «*fake news*» también ha sido acaparado por actores políticos para deslegitimar medios que no le son favorables, el [consenso](#) es que no debería usarse en absoluto. En los últimos años, ha surgido la frase «[Desorden informativo](#)» como una descripción general de fuerzas perjudiciales o peligrosas en el ecosistema de la información. A pesar de reconocerse la prevalencia de esta definición, implica que existe un «orden informativo» como resultado deseable, que es un [concepto obsoleto](#) y muy polémico. Mientras continúa evolucionando el debate en torno a la terminología, el término que empleamos en esta nota orientativa para describir el estado actual del ecosistema de la información con creación y difusión intencionada o no de información falsa, engañosa o manipulada es «contaminación informativa».

RESPUESTAS

La **contaminación informativa** puede tomar numerosas formas, desde titulares engañosos a publicidad falsa, rumores, teorías de la conspiración, memes y sofisticadas campañas ilícitas que buscan cambiar la opinión pública. Asimismo, las causas que alimentan el fenómeno son variadas. La solución no está en manos de una institución gubernamental o en una cartera de las Naciones Unidas, sino que exige conocimientos y experiencia en diferentes campos, como tecnologías de la información, legislación y política, normas de prensa, alfabetización mediática y digital, derechos humanos y cohesión social. Pero aquí no acaba todo, ya que los contextos nacionales son muy diversos. Al diseñarse una respuesta, deben tomarse en consideración las dinámicas sociopolíticas preexistentes. Las intervenciones deben incluir el conocimiento de las funciones de:

- 1. Gobierno:** ¿Está el gobierno promoviendo y permitiendo un flujo libre de información precisa?
¿Hay alguna restricción nueva o preexistente aplicada a los medios de comunicación o a la libertad de expresión que obstaculice un debate e intercambio de información abiertos? ¿Está promoviendo el gobierno discursos que exacerban las divisiones sociopolíticas?
- 2. Medios de comunicación:** ¿Los periodistas pueden informar libremente sobre la COVID-19?
¿Los periodistas disponen de acceso libre y habitual a las fuentes de información? ¿Se producen incidentes significativos de sensacionalismo, estereotipos o información imprecisa en los medios de comunicación? ¿Existe un debate informado y moderado sobre la COVID-19?

3. **Cohesión social:** ¿Se encuentra el país inmerso en un conflicto violento? ¿Se está usando a grupos como “chivos expiatorios” o se les está culpando de la COVID-19? ¿Existen mecanismos y plataformas que funcionen para el intercambio público y el diálogo con políticos? ¿Existe un déficit de confianza en los canales de comunicación del gobierno o en los medios de comunicación?
4. **Público:** ¿Existen niveles altos de alfabetización mediática y digital? ¿A qué fuentes se dirige el público para obtener información? ¿Cuáles son los individuos o grupos influyentes dentro y fuera del país que influyen en el discurso?

Respuestas a corto plazo:

Muchas de las respuestas programáticas y de política estándar para hacer frente a la contaminación informativa requieren un horizonte a medio o largo plazo. Sin embargo, existen respuestas a corto plazo que pueden centrarse de modo efectivo en identificar, analizar y abordar las tendencias de contaminación informativa que están teniendo los efectos más nocivos, así como en identificar las lagunas en las estrategias actuales de comunicación sobre la COVID-19. Los esfuerzos por abordar la contaminación informativa relacionada con la COVID-19 deben alinearse claramente con las respuestas del Equipo de las Naciones Unidas y, cuando proceda, completar y mejorar, y no duplicar, las estrategias de comunicación nacionales existentes sobre la pandemia.

Pueden mobilizarse rápidamente **seis áreas de intervención clave** para lograr un efecto a corto plazo:

Cartografiar y seguir la situación de la información

Una valoración rápida y general puede aportar datos críticos que ayuden a diseñar una respuesta a la contaminación informativa y a mejorar el impacto en la comunicación sanitaria en curso. El seguimiento constante ofrece un flujo continuo de información actualizada que debe pasar por la verificación de hechos (*fact-checking*), la gestión de rumores y la comprobación de fuentes. Las valoraciones iniciales y el seguimiento constante pueden ayudar a cartografiar:

- Mensajes frecuentes de desinformación/desinformación y su posible impacto
- El nivel de comprensión y aceptación del público de la información objetiva sobre la COVID-19

- Canales claves, personas influyentes y amplificadores de desinformación en línea y fuera de línea
- Epicentros demográficos y geográficos de contaminación informativa
- Fuentes de información fiables, especialmente para grupos vulnerables o marginados

Mejorar la sensibilidad al conflicto y la accesibilidad de los mensajes sobre la COVID-19

Reforzar las estrategias de comunicación existentes sobre la COVID-19 y garantizar que la información relacionada con la COVID-19 sea inclusiva, adecuada y relevante, y que no exacerbe conflictos existentes ni genere conflictos nuevos. Buscando y señalando los discursos divisores e identificando los grupos que se sienten alienados y no representados en los mensajes sobre la COVID-19, el PNUD puede ayudar a las estrategias de comunicación oficiales para que estas se adapten y respondan a estos problemas.

Reducir el sensacionalismo, el estigma y las imprecisiones en medios en línea y tradicionales

Incluir a organismos reguladores, gerentes de medios de comunicación, editores de noticias y otras partes interesadas para que aborden y reduzcan los incidentes de incitación al odio, los discursos de odio, la discriminación y el estigma en los medios de comunicación y en los servicios de noticias en línea y para que promuevan una forma de comunicar sensible a los conflictos.

Aumentar las competencias del público para comprobar la información

Crear y/o promocionar herramientas accesibles al público para comprobar hechos, fomentar el discurso público sobre los riesgos de difundir información falsa, publicitar fuentes de información verificadas y promover un modo de compartir información responsable.

Aumentar las plataformas para un compromiso y debate públicos inclusivos

Generar oportunidades a través de los programas de medios existentes, foros en línea, SMS y otras tecnologías para promover el diálogo y generar confianza entre las autoridades sanitarias, los representantes del gobierno y las comunidades, especialmente en el caso de grupos vulnerables y marginados.

Amplificar la influencia de fuentes de información creíbles (oficiales y no oficiales)

Identificar y comprometer a actores con credibilidad e influencia para que difundan mensajes relacionados con la prevención de enfermedades y promuevan la tolerancia y la solidaridad. Aquí pueden incluirse fuentes no oficiales como músicos, artistas, *peacebuilders* y mediadores locales, líderes religiosos, *influencers* en línea y líderes juveniles y femeninos. También puede requerir compromisos uno a uno con algunos «spoilers» que están desempeñando un papel negativo al promocionar misinformación y desinformación.

FASE DE INTERVENCIÓN	INTERVENCIONES INDICATIVAS	PARTES INTERESADAS Y SOCIOS
Cartografiar y seguir la situación de la información Enlace a recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar iniciativas de seguimiento de la prensa on-line y off-line, plataformas de redes sociales populares y medios de difusión audiovisual • Recoger datos existentes de fuentes nacionales e internacionales en busca de contaminación informativa • Utilizar software de análisis de datos (escucha en línea) para detectar tendencias y patrones en línea • Entrevistar a actores con un papel significativo en línea y fuera de línea (<i>YouTubers</i>, <i>influencers</i> de Instagram, líderes religiosos, líderes juveniles, etc.) • Organizar grupos en línea • Realizar revisiones sobre penetración de los medios de comunicación y de fuentes de información pública fiables (Pew, Gallup, Edelman Brothers, fuentes nacionales) • Buscar los actores y las iniciativas existentes a nivel local y nacional comprometidos y que luchan contra la desinformación/misinformación y promueven el factchecking 	<p>Organizaciones locales de la sociedad civil Organizaciones estatales y no estatales de seguimiento de medios</p> <p>Redes de periodistas y sindicatos Instituto nacional de estadística</p> <p>Socios con redes en línea existentes</p> <p>Empresas de análisis de datos como Symosos (póngase en contacto con digital@undp.org para más información)</p>
Mejorar la sensibilidad al conflicto y la accesibilidad de los mensajes de la COVID-19 Enlace a recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la traducción y distribución de material impreso y la difusión audiovisual en idiomas locales • Apoyar la producción de contenido sensible a conflictos, preciso y atractivo para radio, TV y en línea sobre la COVID-19 • Apoyar la coproducción de boletines de noticias sobre la COVID-19 en diferentes canales de medios de comunicación (sinergia de medios) • Crear canales de WhatsApp y otros canales en línea para distribuir mensajes • Apoyar la difusión de información sobre la COVID-19 a las estaciones de radio locales y a otros canales de comunicación locales • Movilizar todos los canales nacionales en línea existentes del PNUD para compartir información precisa 	<p>ONG con capacidad de producción de medios</p> <p>Medios de comunicación locales, regionales y nacionales</p> <p>Ministerios de Sanidad, comunicación, planificación</p> <p>Compañías de producción de medios</p>
Aumentar las competencias del público para comprobar la información Enlace a recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la producción de campañas multimedia para dar a conocer el impacto de la información falsa, cómo verificar información y cómo promover información precisa • Difundir en gran medida fuentes de información comprobadas y recursos en línea de verificación de información • Rediseñar y promover herramientas e iniciativas ya existentes de factchecking • Establecer redes y sistemas de factchecking, seguimiento de medios y seguimiento de redes sociales 	<p>Organismo regulador encargado de los comunicados del gobierno</p> <p>UNESCO</p> <p>Medios en línea y fuera de línea Compañías de producción de medios/ONG</p> <p>Grupos juveniles</p>
Reducir el sensacionalismo, el estigma y las imprecisiones en medios en línea y tradicionales Enlace a recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar recursos de verificación de hechos y de revisión de fuentes y formación para periodistas, editores de noticias y servicios de noticias en línea populares • Fomentar la firma de un código de ética en periodismo • Proporcionar directrices con sensibilidad al conflicto/formación para periodistas y organizar programas de debate • Vincular a periodistas con expertos formados para promover que se comparta información de calidad con regularidad • Facilitar diariamente reuniones informativas a distancia, entre la prensa y las autoridades sanitarias • Apoyar los organismos reguladores del gobierno para alcanzar un compromiso con los medios de comunicación, a fin de abordar de un modo colaborativo la información problemática o las quejas del público 	<p>Medios de comunicación, redes de periodistas, compañías de producción</p> <p>Autoridades sanitarias gubernamentales <i>Peacebuilders</i> y organizaciones centradas en los medios de comunicación</p> <p>Organismo regulador encargado de los comunicados del gobierno</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar formación para la realización de comunicado, así como interacciones con la prensa, a portavoces gubernamentales/médicos 	
FASE DE INTERVENCIÓN	INTERVENCIONES INDICATIVAS	PARTES INTERESADAS Y SOCIOS
Aumentar las plataformas para el compromiso y el debate públicos inclusivos Enlace a recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la producción de programas de radio/TV/en línea interactivos, de modo que el público pueda participar directamente en el debate nacional sobre la COVID-19 • Crear plataformas para la colaboración efectiva entre las autoridades sanitarias, los medios de comunicación y los grupos de la sociedad civil • Crear mecanismos de retroalimentación del público a través de las tecnologías accesibles, incluyendo a los grupos vulnerables 	Medios de comunicación y editores de noticias en línea Portavoces gubernamentales Representantes de grupos vulnerables
Amplificar la influencia de fuentes de información creíbles (oficiales e informales) Enlace a recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar una red de <i>influencers</i> e incluirlos como portavoces para luchar contra la discriminación, la intolerancia y la desinformación • Movilizar las redes y organizaciones locales existentes para promover conductas seguras y reforzar los mensajes sanitarios • Desarrollar y distribuir temas de debate clave diarios a <i>influencers</i> • Facilitar la firma de un código de conducta para la difusión de información de la COVID-19 entre actores políticos • Constituir un grupo de trabajo de diferentes partes interesadas para apoyar al gobierno en relación con estrategias de comunicación efectivas • Participar en esfuerzos de mediación con los <i>spoilers</i> con influencia 	<i>Peacebuilders</i> local e internacional y ONG de mediación Líderes de la comunidad, étnicos, tribales o religiosos Líderes juveniles, músicos, artistas Partidos políticos

RESPUESTA A MEDIO Y LARGO PLAZO

Política y legislación

Proporcionar apoyo político y legislativo a gobiernos nacionales para crear un entorno normativo que promueva un ejercicio periodístico con profesionalismo por parte de los medios de comunicación, así como, la transparencia de las plataformas de redes sociales; sin impedir la libertad de prensa y el derecho a la información. Asesorar a gobiernos sobre cómo atender riesgos asociados, como la vigilancia, la censura y la propaganda.

Generación de confianza entre gobierno y ciudadanía

Reforzar la cohesión vertical a través de la inversión en mecanismos de diálogo y participación entre el gobierno y la ciudadanía, así como, apoyar los esfuerzos para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas de las instituciones gubernamentales y generar confianza y colaboración a todos los niveles. Apoyar la elaboración y difusión de contenido preciso, inclusivo y de medios de comunicación diversos que lleguen a todas las comunidades.

Seguimiento digital y verificación de hechos

Apoyar sistemas de recogida de datos, análisis y verificación de hechos en línea, tanto digitales, como aquellos gestionados por el hombre. Garantizar que para la formulación de políticas y la implementación de programas se disponga de información procedente de datos precisos sobre tendencias de contaminación informativa, riesgos y patrones.

Normas de prensa y medios de comunicación

Promover el profesionalismo en el ejercicio del periodismo en línea y tradicional, a través de la formación continua, el desarrollo de cursos de periodismo acreditados, el desarrollo curricular y otras acciones de desarrollo de medios de comunicación. Facilitar la colaboración entre los organismos reguladores del Estado, los medios de comunicación y otras partes interesadas para abordar el discurso del odio, la incitación al odio, los estereotipos y otra forma de contaminación informativa de alto riesgo.

Educación del público y compromiso

Desarrollar una alfabetización digital y mediática, a la vez que promover el compromiso cívico, con análisis crítico y habilidades para la verificación de información. Crear conciencia sobre la existencia y los riesgos de la contaminación informativa.

RECOMENDACIONES POLÍTICAS

En el corto plazo, en especial cuando la legislación de la emergencia se ve acelerada en numerosos parlamentos nacionales, los mensajes dirigidos a los gobiernos deben reforzar la necesidad de:



Proteger el derecho de acceso a la información de todos los ciudadanos, a la vez que asegurar una comunicación rápida y abierta con el público



Garantizar que cualquier legislación relacionada con la información sea razonable, proporcional y con plazos claramente establecidos



Garantizar que las respuestas sean coherentes con las normas internacionales vinculadas a la libertad de expresión



Promover la alfabetización mediática y digital en todos los niveles de la sociedad



Mantener un diálogo constructivo con los medios de comunicación, la sociedad civil y otras partes interesadas

RECURSOS ÚTILES Y CENTROS DE RECURSOS

LECTURA Y RECURSOS ADICIONALES

[Informe de 2019 del PNUD «UNDP's Engagement with the Media for Governance, Sustainable Development and Peace»](#)

[Estrategia digital del PNUD](#)

NDI - [Disinformation during elections guidance note](#)

[Recursos sobre la COVID-19 de Article 19](#)

[UNESCO Information Sharing & Countering Disinformation](#)

[Communications Initiative COVID-19 Hub](#)

[Recursos de The Compass COVID-19](#)

[Recursos para periodistas de First Draft News](#)

[Recursos para periodistas sobre la COVID-19 del Poynter Institute](#)

ORGANIZACIONES DE RECURSOS

[BBC Media Action](#)

[Internews](#)

[Search for Common Ground](#)

[Evidence Aid](#)

[Traductores Sin Fronteras](#)

[UNESCO](#)

[Access Nowa](#)

[Build Up](#)

[First Draft News](#)

[Centre for Humane Technology](#)

[International Fact Checking Network](#)

[Article 19](#)

[Disinfo EU](#)

COORDINADORES DEL PNUD

Simon Alexis Finley:

simon.finlev@undp.org

Emanuele Sapienza:

emanuele.sapienza@undp.org

Niamh Hanafin:

niamh.hanafin@undp.org

Oficina del Oficial Jefe Digital
(para apoyo y soluciones digitales): digital@undp.org

