



**UNHCR**  
**ACNUR**

La Agencia de la ONU para los Refugiados



©ACNUR/ Martim Gray Pereira

# RESUMEN EJECUTIVO DIRECTRICES PARA UNA COMUNICACIÓN ÉTICA

Las *Directrices de ACNUR para una Comunicación Ética* constituyen un marco integral destinado a garantizar la aplicación de normas éticas al difundir narraciones relacionadas con personas refugiadas, solicitantes de asilo y apátridas. Estas directrices ponen de relieve la importancia de las prácticas éticas en la comunicación que priorizan la dignidad, la seguridad y la capacidad de actuación de las personas cuyas historias son compartidas por ACNUR.

---

### El enfoque de comunicación ética de ACNUR se rige por los siguientes criterios:

- **Autenticidad y capacidad de actuación.** Las directrices subrayan la responsabilidad de ACNUR de transmitir con autenticidad y respeto las experiencias de las personas desplazadas por la fuerza. Además, reconocen la capacidad intrínseca de actuación que tienen estas personas y las anima a darle forma a sus relatos.
- **Principios básicos.** Las directrices describen seis principios básicos que guían la comunicación ética, entre ellos, dar prioridad al bienestar de las personas, garantizar representaciones dignas, desafiar los estereotipos y obtener el consentimiento informado. Estos principios promueven un enfoque colaborativo y participativo en la narrativa.
- **Toma de decisiones editoriales.** Una narrativa eficaz requiere decisiones editoriales informadas que incluyan las voces y las elecciones de las personas desplazadas. Las directrices fomentan la flexibilidad, una narrativa integral y la sensibilidad hacia el contexto en el que se comparten las historias.
- **Consentimiento informado.** El consentimiento se destaca como un proceso, no como una mera formalidad. Las directrices insisten en la necesidad de comunicar claramente cómo se utilizarán las historias, los posibles riesgos que existen y la importancia del diálogo permanente con las personas participantes.
- **Producción de materiales de difusión.** Las directrices proporcionan pasos prácticos para la producción del contenido, con especial énfasis en la planificación, la selección del equipo adecuado y la garantía de un entorno seguro para las personas participantes mientras se recopila el contenido en sí mismo.
- **Difusión y almacenamiento.** Las consideraciones éticas se extienden a la forma de almacenar y compartir las historias. Las directrices insisten en la necesidad de una protección rigurosa de la privacidad, la precisión de los metadatos y subtítulos de las imágenes, y la claridad de los acuerdos sobre el uso de materiales multimedia.
- **Compromiso permanente.** ACNUR se compromete a ser el principal sujeto responsable, capacitar al personal, así como revisar las prácticas y pedir cuentas a sus socios sobre el cumplimiento de estas normas éticas. Las evaluaciones periódicas garantizarán la relevancia y eficacia de las directrices para promover una comunicación ética.

Estas directrices son la expresión de un compromiso con la narrativa ética, que respeta la dignidad de las personas y fomenta una comprensión más profunda de las complejidades que rodean a los desplazamientos forzados. ACNUR pretende crear una cultura de comunicación auténtica y precisa, que refleje las voces de las personas de interés.

---

## Responsabilidad de ACNUR

ACNUR se compromete a tratar las historias de las personas desplazadas con el máximo cuidado e integridad. Para la organización es un honor tener la oportunidad de compartir estas historias y reconoce la importancia de hacerlo de una manera que respete las experiencias y perspectivas de sus protagonistas. La comunicación ética es fundamental para fomentar la comprensión y el involucramiento de las audiencias.

## Principios básicos



**1. Por encima de cualquier otra consideración, ACNUR dará prioridad a la seguridad y al bienestar físico y mental de las personas forzadas a huir.**

Toda publicación que haga ACNUR se debe regir por el principio humanitario básico de “no hacer daño”. La organización ofrece protección y asistencia a las personas forzadas a huir y a las personas apátridas en función de sus necesidades e independientemente de su identidad étnica, religión, nacionalidad, opinión política o pertenencia a determinado grupo social.

**2. ACNUR garantizará una representación digna mediante la inclusión de las personas forzadas a huir y las apátridas como socios en las decisiones sobre cómo dar a conocer sus historias.**

La organización respeta la experiencia, el conocimiento y el derecho de las personas forzadas a huir y de las personas apátridas a definir su propia narrativa; asimismo, reconoce que pueden desempeñar diversos papeles: no solo como audiencia, sino también como colaboradores, portavoces y asesores.

- 3. En sus publicaciones, ACNUR procurará desafiar activamente los estereotipos al dar prioridad a las historias que representan los puntos de vista de las personas forzadas a huir y de las personas apátridas.** Con sus publicaciones, ACNUR busca compartir con el público las situaciones, los problemas y las condiciones en las que se hace necesaria la labor de la organización. Dentro de este marco, ACNUR evitará la simplificación excesiva y la perpetuación de historias únicas sobre personas concretas; para ello, difundirá historias más completas que permitan poner de manifiesto la complejidad de la vida de una persona.
- 4. Al trabajar con socios externos y colaboradores de alto perfil, ACNUR dará prioridad a la difusión de historias como experiencia compartida.** Esto significa brindar a las personas forzadas a huir y a las apátridas la oportunidad de amplificar sus propias historias con la experiencia del socio o del colaborador de alto perfil.
- 5. ACNUR reconoce que el consentimiento informado es la piedra angular de la comunicación ética.** El consentimiento no es un formulario, sino un proceso en el que las personas participantes ejercen su derecho a elegir; asimismo, constituye un diálogo continuo que tiene lugar antes, durante y después de crear y compartir el contenido.
- 6. ACNUR rendirá cuentas con respecto a la aplicación de estas directrices.** La organización hará del conocimiento de todo el personal, de sus aliados y de sus socios que se espera que sus publicaciones se apeguen a estas directrices; también les instará a que se le unan para liderar, aprender y cooperar con otros actores para promover una mayor participación y comprensión de la comunicación ética.

## Consentimiento informado

Es sumamente importante obtener un consentimiento informado para cualquier publicación. En ese sentido, el consentimiento se debe solicitar con respeto y consideración; asimismo, es imperativo explicar a las personas participantes cuáles son las implicaciones de compartir sus historias. Es fundamental proporcionarles el tiempo y el espacio necesarios para tomar una decisión informada sobre su participación. De igual forma, es preciso traducir los formularios de consentimiento y facilitarlos con una guía de orientación.

## Producción de materiales de difusión

Pasos prácticos para crear materiales de difusión que cumplan con las normas éticas:

- **Preparación del equipo:** Formar equipos variados que comprendan las implicaciones éticas de la narrativa y sean sensibles a los contextos culturales de las personas que comparten su historia.
- **Entorno seguro:** Crear un entorno que permita que las personas que comparten su historia se sientan seguras y cómodas durante el proceso de recopilación del contenido.

## Difusión y almacenamiento

Es esencial contar con una rigurosa protección de la privacidad, documentar con precisión las historias de las personas participantes y gestionar cuidadosamente el uso de los contenidos en el dominio público. El objetivo de estas directrices es evitar que las personas que hayan compartido sus historias corran riesgos debido a la posterior difusión de las mismas.

## Compromiso permanente

ACNUR se compromete a capacitar periódicamente a su personal y a sus socios sobre estas directrices y, de ese modo, garantizar que las prácticas éticas en la comunicación se apliquen de forma consistente. La organización también tiene previsto conducir revisiones regulares para evaluar la adhesión a las directrices, aprender de las experiencias y realizar las actualizaciones necesarias.

## Metodología para solicitar y obtener el consentimiento

Esta lista de verificación está diseñada para garantizar la claridad y la precisión necesarias al solicitar el consentimiento de las personas participantes. Se divide en tres fases principales:

### Antes de la obtención del consentimiento

- Preparar y traducir los formularios de consentimiento, y asegurarse de que las personas participantes reciban una copia firmada.
- Elaborar una lista de los servicios disponibles para las personas participantes que tienen necesidades específicas.
- Familiarizarse con los procedimientos locales relativos a las denuncias de explotación y abusos sexuales.
- Recopilar información de contacto del personal de ACNUR y reservar tiempo para conversar sobre el consentimiento informado.
- Ponerse en contacto con los equipos de la operación que corresponda y contar con la asistencia de un traductor o intérprete especializado.

### Durante la obtención del consentimiento

- Dar prioridad a la conversación y la reflexión sobre el consentimiento informado en un entorno cómodo.
- Explicar claramente, a las personas participantes, la finalidad y los riesgos del contenido.
- Determinar si existe alguna necesidad especial y, en caso necesario, asegurarse de contar con la presencia de personal especializado.
- Reservar tiempo para preguntas, ayudar a documentar el consentimiento y proporcionar copias de los formularios firmados junto con los datos de contacto de ACNUR.

### Después de la obtención del consentimiento y la recopilación del contenido

- Corroborar, tras la recopilación del contenido, que la persona ha dado su consentimiento; y, de ser posible, compartir con ella el material obtenido inicialmente.
- Registrar las preferencias de anonimato en los metadatos y cargar los formularios de consentimiento en *Refugees Media*.
- En lo posible, revisar el contenido con las personas implicadas antes de su publicación, renovar de manera proactiva su consentimiento y recordarles su derecho a retirarlo cuando lo deseen.

## Producción de materiales de difusión

Esta lista de verificación para la producción de materiales de difusión se centra en la planificación eficaz, la recopilación de contenidos y la postproducción para garantizar un compromiso ético y sensible con las personas participantes.

### Planificación

- Reunir un equipo con las habilidades lingüísticas y los conocimientos culturales adecuados para realizar entrevistas eficaces.
- Asegurarse de que los proveedores externos cumplen el código de conducta y las *Directrices para una comunicación ética de ACNUR*.
- Identificar al personal local pertinente para que apoye en la recopilación de contenidos y tener en cuenta las características del equipo (género, identidad étnica, edad, etc.) a fin de lograr un impacto positivo en la interacción con las personas participantes.

### Antes de la recopilación de contenidos

- Asegurarse de que el equipo de recopilación de contenidos conoce y actúa en apego a estas directrices.
- Nombrar a una persona responsable de la solicitud y obtención del consentimiento (de preferencia, alguien de la localidad que hable el idioma).
- Averiguar las circunstancias particulares y las preferencias de las personas participantes en cuanto a la recopilación de contenidos.
- Elaborar una lista de los servicios locales disponibles para las personas refugiadas y desplazadas por la fuerza.

### Durante la recopilación de contenidos

- Favorecer una comunicación clara y respetar las elecciones de las personas participantes.
- Tener en cuenta sus posibles traumas y procurar no volver a traumatizarlas (especialmente si se trata de niños y niñas).
- Determinar cómo puede ayudar ACNUR a las personas participantes mediante la lista de servicios locales.
- Crear un entorno seguro que dé prioridad a la comodidad y a los aportes de las personas entrevistadas.

### Producción y difusión

- Utilizar un lenguaje apropiado en las comunicaciones.
- Compartir el contenido con las personas participantes para recibir su retroalimentación y contar con su aprobación.
- Obtener las autorizaciones necesarias de las operaciones del país y de las oficinas regionales pertinentes.
- Dar prioridad al autocuidado de los miembros del equipo (para ello es importante reconocer la importancia de la salud emocional y buscar ayuda cuando sea necesario).
- Reflexionar sobre el cumplimiento de estas directrices durante la recopilación de contenido (para ello es importante evaluar los éxitos y las cuestiones que podrían mejorar).

## Difusión y almacenamiento

Esta lista de verificación para la difusión y el almacenamiento de las historias recopiladas pone de relieve la gestión ética de las narrativas personales, garantiza el respeto de la privacidad de las personas participantes e insta a tratar sus historias adecuadamente a lo largo del tiempo.

- **Consideraciones éticas.** Es fundamental tener en cuenta el impacto a largo plazo de compartir historias; también es necesario asegurarse de que solo se utilizan para el fin previsto y de que se protegen los datos sensibles de las personas participantes.
- **Antecedentes.** La privacidad y las preferencias de las personas participantes son primordiales. Los materiales deben incluir leyendas detalladas integradas en los metadatos, y todo el material escrito debe hacer referencia a los elementos multimedia que lo acompañan.
- **Leyendas de las imágenes.** Las leyendas precisas favorecen la comprensión y la empatía. Deben incluir el nombre o seudónimo de la persona participante, así como la ubicación y el contexto de la imagen. Se debe restringir el acceso a los datos sensibles.
- **Créditos de las imágenes.** Se debe incluir el crédito correspondiente para las imágenes procedentes de agencias o particulares con el formato ©ACNUR/nombre del fotógrafo(a).
- **Bancos de imágenes.** En caso de utilizar bancos de imágenes, asegurarse de que los acuerdos cubren las condiciones de uso, la credibilidad de la fuente y la concesión de las licencias pertinentes; además, es necesario incluir los detalles que correspondan con respecto a las leyendas y el consentimiento.
- **Uso compartido con terceros.** Las historias que se comparten externamente deben incluir restricciones, leyendas adecuadas y condiciones de uso claras para garantizar un tratamiento respetuoso.
- **Manipulación de imágenes.** La modificación de imágenes requiere especial consideración y no debe alterar la integridad narrativa del contenido.
- **Historias compuestas.** Una “historia compuesta” es la que combina las experiencias de varias personas y las presenta como si pertenecieran a una sola. Esto no es ético porque la representación es inexacta; además, cambia las historias de los protagonistas originales.
- **Retirada de historias.** Las historias e imágenes solo se comparten durante cinco años; una vez que haya transcurrido ese período es preciso aprobar su reutilización para mantener la autenticidad y relevancia.
- **Evaluación de riesgos.** Las historias que pueden amenazar la seguridad de las personas implicadas debido a cambios en el clima político o social se deben retirar de circulación.
- **Almacenamiento seguro.** Las imágenes, grabaciones o historias que se hayan obtenido durante la recopilación de contenidos y que no se utilicen deben almacenarse de forma segura; si se utilizan posteriormente, se deben aplicar las mismas directrices éticas.

## Conclusión

Las *Directrices de ACNUR para una comunicación ética* no son solo un conjunto de reglas, sino un compromiso con una narrativa ética que respeta la dignidad y los derechos de las personas afectadas por el desplazamiento. Al dar prioridad a la comunicación ética, ACNUR procura fomentar la comprensión, la empatía y la acción en apoyo de las personas cuyas vidas se han visto profundamente afectadas por los conflictos, las persecuciones y el desplazamiento. Estas directrices no solo aumentan la credibilidad de ACNUR, sino que también contribuyen a construir una comunidad mundial más compasiva e informada.